



資歷架構
Qualifications
Framework



美髮業《能力標準說明》為本教材套

頭髮及頭皮管理

第一版



美容及美髮業行業培訓諮詢委員會
Beauty & Hairdressing
Industry Training Advisory Committee



美髮業

《能力標準說明》為本 教材套（第一版）

職能範疇：頭髮及頭皮管理

2019年9月26日

目錄

A. 引言.....	2
B. 「教材套」涵蓋能力單元.....	2
C. 「教材套」目標.....	2
D. 使用指引.....	3
E. 其它使用指引、學員要求及導師要求.....	3
F. 「教材套」的內容	
I. 學習課題及預期學習成效.....	3
II. 學習課題內容.....	6
教學及學習建議時數分配.....	6
教學及學習活動.....	6
單元一：掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序	
1. 頭髮和頭皮的基本知識.....	11
2. 常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法.....	18
3. 常用的頭髮及頭皮護理產品.....	25
4. 常用的頭髮及頭皮護理工具及儀器.....	31
5. 頭髮的基本護理方法/頭部按摩.....	33
6. 頭皮的一般護理方法.....	39
7. 早期脫髮及一般護理方法.....	43
8. 頭髮及頭皮護理及產品建議/衛生守則.....	48
9. 安全標準.....	55
單元二：處理一般性問題頭髮和頭皮	
10. 頭髮及頭皮的專業知識.....	60
11. 髮質與髮色異常的成因及特徵.....	68
12. 一般性問題頭髮和頭皮的知識.....	74
13. 護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧.....	80
14. 髮質及髮色異常的護理/頭髮及頭皮護理儀器.....	89
15. 常用的頭髮及頭皮護理產品.....	95
16. 護理頭髮及頭皮儀器的清潔及保養.....	99
17. 頭髮及頭皮狀況及受損程度分析/為顧客進行問題頭髮護理服務.....	103
18. 溝通技巧/向顧客作出建議.....	110
19. 溝通技巧/向顧客作出建議（續）	
20. 產品安全標準及效用.....	117
III. 評核活動及工具	
a. 評核方法.....	123
b. 評核框架.....	123
c. 評核與預期學習成果的配對.....	124
d. 建議評核表現等級.....	124
e. 建議課程畢業要求.....	124
f. 評核設計及試題樣本示例.....	124
IV. 輔助學習資料	
a. 教學器材及設施.....	134
b. 示範短片.....	134
c. 輔助學習記憶咭/二維碼咭/手機應用程式工具咭.....	相關課題頁數
V. 附件	
附件 1: 美髮業能力標準說明能力單元 105355L2 全文.....	136
附件 2: 美髮業業能力標準說明能力單元 105357L3 全文.....	137
附件 3: 「預期學習成效」及「評核工具和內容」配對表.....	138

A. 引言

香港特區政府由2013-14財政年度起，每年增撥款項予行業培訓諮詢委員會（諮委會），開展新措施推動行業參與資歷架構。其中一項新措施，是協助已開發《能力標準說明》的行業推出以《能力標準說明》為本編撰的「教材套」（「教材套」），並鼓勵更多企業及培訓機構設計及開辦切合行業培訓需要的「能力為本」培訓課程。

B. 「教材套」涵蓋能力單元

職能範疇	「能力單元」編號及名稱	資歷級別
頭髮及頭皮管理	105355L2 掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序	2
	105357L3 處理一般性問題頭髮和頭皮	3

C. 「教材套」目標

- 提供「內容框架」及「基礎資料」予美髮業機構及培訓機構參考使用，將《能力標準說明》的內容轉化並制訂為「能力為本」培訓課程。
- 提升美髮業從業員的專業知識及技巧。
- 提升美髮業的專業性，從而吸引更多人士入職。
- 對業界整體水平規範及服務質素有所貢獻。

從應用層面，美髮業教材套的具體目標如下：

- 教材套具體目標可用以下流程表達：
工作崗位工作需要 ==》學習課題（目標）及內容 ==》預期學習成效
- 教材套配對髮型師、髮廊技師或美髮業相關的工作崗位。
- 協助持份者（主要為課程設計者及管理人、導師等）明白教材套的具體用途。
- 學員於完成以《頭髮及頭皮護理》教材套為本的課程後，可掌握及應用以下的能力、知識和技巧：
 - 掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序（詳細預期學習成效參考 F(I) 部學習課題表）
 - 處理一般性問題頭髮和頭皮（詳細預期學習成效參考 F(I) 部學習課題表）

D. 使用指引

- 教材套撰寫及評核方法以「學習成效」為本，內容涵蓋美髮業從業員對頭髮和頭皮護理應具備的知識、技巧及服務態度。
- 美髮業機構或培訓機構使用本教材套設計課程時，可按本身需要增添內容及實際案例，以編訂完整的教材。

- 使用機構亦可按需要將教學順序、內容比重及課時彈性安排，但並不影響教材套的專業要求為原則。
- 美髮業機構可按教材套所提供的內容，用於從業員的工作輔導。

E. 其它使用指引、學員要求及導師要求

其它使用指引

如美髮業機構或培訓機構參照此「教材套」開發『能力為本課程』，課程的各個細項須符合資歷架構的相關指引和質素保證程序，例如課程頒授的資歷名銜、結業水平、學分計算方法和評審要求等。欲了解詳情，請瀏覽資歷架構網站 www.hkqf.gov.hk 或香港學術及職業資歷評審局 www.hkcaavq.edu.hk。

學員要求

「教材套」適用於美髮業的從業員而具有 2 年相關工作經驗，或持有香港資歷架構第 2 級相關資歷的人士。教育程度方面最好有初中程度或以上，及必須具備基本中文閱讀、書寫、會話及理解能力。（註）

導師要求

在美髮業擁有最少 6 年相關工作經驗，或持有香港資歷架構第 4 級相關資歷或過往資歷認可資歷，或擁有最少 3 年相關培訓經驗。（註）

建議師生比例不超過 1:20。

（註）：「教材套」內所有建議的年資要求，均可以使用過往資歷認可資歷作為驗證選項」

F. 「教材套」的內容

I. 學習課題及預期學習成效（共 20 堂）

「教材套」包含 2 個單元（單元一及單元二），共 12 資歷學分。「教材套」及培訓課程的「預期學習成效」相同於有關能力單元的表現要求，如下列二表所示。

單元一：105355L2 - 掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序

課堂 #	學習課題	預期學習成效 (在完成課程後，學員能達到能力單元的表現要求)
1 & 2	<ul style="list-style-type: none"> ● 頭髮和頭皮的基本知識 ● 常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 認識頭髮和頭皮的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 皮膚的基本結構 - 頭髮的基本結構 - 頭髮的物理性結構 - 頭髮的化學性結構 - 頭髮的生長週期及速度 - 髮質種類及其結構特徵，如：油性、中性、乾性、損壞髮質 - 健康頭髮的主要因素，如：飲食、環境 ● 認識常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法
3	<ul style="list-style-type: none"> ● 常用的頭髮及頭皮護理產品 	<ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解常用的頭髮及頭皮護理產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 常見的護理產品種類，如：正常/油性/乾燥/損壞髮質的洗髮水、表層/深層護髮素 - 各種洗髮水及護髮素的效用、成份及使用方法 - 一般美髮化學用品對頭髮及頭皮的作用及影響 - 認識酸鹼(pH 值)對頭髮及頭皮的影響
4	<ul style="list-style-type: none"> ● 常用的頭髮及頭皮護理工具及儀器 	<ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解常用的頭髮及頭皮護理工具、儀器的效用、使用技巧及禁忌
5	<ul style="list-style-type: none"> ● 頭髮的基本護理方法 ● 頭部按摩 	<ul style="list-style-type: none"> ● 明白頭髮的基本護理方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 清潔頭髮的正確方法及應注意事項 - 開叉及受損頭髮的區別及護理方法 - 補充頭髮必要成份及鞏固頭髮的技巧和程序 ● 認識頭部按摩的種類、技巧及效用，如：撫按法、旋轉法等
6	<ul style="list-style-type: none"> ● 頭皮的一般護理方法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解頭皮的一般護理方法，如： <ul style="list-style-type: none"> - 頭皮受損的成因 - 頭皮屑成因及一般護理方法 - 各種特效頭皮表層護理產品的功用及效果
7	<ul style="list-style-type: none"> ● 早期脫髮及一般護理方法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 認識早期脫髮及一般護理方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 脫髮的階段和成因，如：外在的因素、自然環境影響及不當處理頭髮等 - 預防脫髮的方法 - 頭髮所需的營養
8	<ul style="list-style-type: none"> ● 頭髮及頭皮護理服務及產品建議 ● 衛生守則 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能夠識別顧客的髮質，向顧客提供適當的護理建議及選擇合適的護理產品 ● 在髮型師的指導下，選取適當的護理產品及方法，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客進行頭髮及頭皮護理服務 ● 向顧客說明服務後的護理建議
9	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全標準 	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保所選用的頭髮及頭皮護理產品符合安全標準

單元二： 105357L3 - 處理一般性問題頭髮和頭皮

課堂 #	學習課題	預期學習成效 (在完成課程後，學員能達到能力單元的表現要求)
10	<ul style="list-style-type: none"> 頭髮及頭皮的專業知識 	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解頭髮及頭皮的專業知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> 頭髮、頭皮及皮膚的功能、結構及相互關係 髮質種類、頭髮的生長週期、速度 健康髮質的因素，如：具彈力、保水、柔軟與光澤等
11	<ul style="list-style-type: none"> 髮質與髮色異常的成因及特徵 	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解髮質與髮色異常的成因及特徵，包括： <ul style="list-style-type: none"> 受損原因，如：紫外線、化學劑、油脂、酸鹼度等 受損行為，如：游泳、日曬、洗、燙、染等 受損狀態，如：乾燥、變黃、斷裂、分叉等
12	<ul style="list-style-type: none"> 一般性問題頭髮和頭皮的知識 	<ul style="list-style-type: none"> 明白一般性問題頭髮和頭皮的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> 頭髮和頭皮的不正常現象 一般性問題頭髮及頭皮的種類和成因，如：細菌、真菌、失調及過濾性病毒等 脫髮的不同階段和成因，包括：外在因素、自然環境影響及不當處理頭髮等 衡量及判斷頭髮及頭皮受損程度的方法及技巧，如：油、皮屑、敏感、掉髮、手術後的傷口處理等
13	<ul style="list-style-type: none"> 護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧 	<ul style="list-style-type: none"> 明白處理一般性問題頭髮及頭皮的方法和技巧 瞭解護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧，如：深層護理、極乾/極油/曾受細菌感染的頭髮及頭皮 明白預防傳染病之方法
14	<ul style="list-style-type: none"> 髮質及髮色異常的護理 頭髮及頭皮護理儀器 	<ul style="list-style-type: none"> 認識髮質及髮色異常的預防及護理方法，如：食物營養、食療、美髮產品、生活習慣、洗髮步驟等 認識頭髮及頭皮護理儀器的用途、安全使用方法及技術，如：紅外線儀器、紫外燈等
15	<ul style="list-style-type: none"> 常用的頭髮及頭皮護理產品 	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解常用的頭髮及頭皮產品護理知識，包括：成份、效用、適用範圍、使用方法、安全貯存方法及禁忌等 按照產品製造商指引，貯存頭髮及頭皮護理產品
16	<ul style="list-style-type: none"> 護理頭髮及頭皮儀器的清潔及保養 	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解護理頭髮及頭皮儀器的日常清潔及保養方法 按照儀器製造商指引，進行日常清潔及保養
17	<ul style="list-style-type: none"> 頭髮及頭皮狀況及受損程度分析 為顧客進行問題頭髮護理服務 	<ul style="list-style-type: none"> 分析顧客的頭髮及頭皮狀況，按照顧客的需要，為顧客選擇合適的護理產品、工具及儀器 觀察及分析顧客頭髮及頭皮的受損程度、問題種類等，並掌握問題頭髮及頭皮的處理方法及技巧，並按照個人作業及衛生守則，運用合適的護理產品和儀器，為顧客進行問題頭髮護理服務
18 & 19	<ul style="list-style-type: none"> 溝通技巧 向顧客作出建議 	<ul style="list-style-type: none"> 掌握顧客溝通技巧，以瞭解導致問題頭髮和頭皮的成因，向顧客提供日常的護理及保健建議 與顧客進行良好的溝通，因應情況所需，建議顧客尋求有關專業人士治理
20	<ul style="list-style-type: none"> 產品安全標準及效用 	<ul style="list-style-type: none"> 確保所選用的護理產品符合安全標準，並能改善/舒緩顧客頭髮和頭皮的一般問題

II. 學習課題內容

教學及學習建議時數分配

以所列能力單元考慮，建議有關培訓課程包括約 66 小時的課堂面授、導師輔導學員練習及評核，加上約 54 小時的課外自修及溫習（比例 1:0.82）。建議時數分配如下：

能力單元 編號及名稱	課題大綱	建議學習時數				總 學習 時數	資歷 學分	備註/ 注意事項
		課堂 解說/ 理論/ 知識	示範/ 個案 討論/ 練習	課外 自修 及 溫習	評核			
105355L2 – 掌握頭髮 及頭皮一 般護理方 法及程序	頭髮及頭皮一般護理方法 及程序（共 7 堂 x 3 小時）	7	14	18	3	54	6	使用機構可 按實際情況 增加/減少 每個課題學 習時數
	進行頭髮及頭皮護理（共 1 堂 x 3 小時）	1	2	3				
	展示專業能力（共 1 堂 x 3 小時）	1	2	3				
105357L3 – 處理一般 性問題頭 髮	問題頭髮及頭皮的護理知 識（共 6 堂 x 3 小時）	6	12	15	3	66	6	使用機構可 按實際情況 增加/減少 每個課題學 習時數
	處理一般性問題頭髮和頭 皮（共 4 堂 x 3 小時）	4	8	12				
	展示專業能力（共 1 堂 x 3 小時）	1	2	3				

教學及學習活動

就每個課題的每個表現要求/預期學習成效，「教材套」按以下框架提供教學及學習活動內容：

A. 課題解說：

通過課題解說及實際案例分析，學員可得到課題的正確概念，相關理論/知識和服務態度，令學員有所啟發及體會。

課題解說部份亦提供「互動區」及「導師指引」。「互動區」目的是透過導師引導，給學員機會多加思考，靈活運用所學並且互動討論。「互動區」不一定有指定答案，但「教材套」會提供「互動區」的討論範圍及方向供導師參考。

B. 導師輔導學員練習：

透過導師示範，學員能夠掌握有關技巧的正確步驟、要求標準、安全及衛生意識等。在導師輔導下，學員可透過下列活動領略、掌握及熟練課題的相關理論/知識和技巧。導師也可通過即時反饋給予學員提供意見及鼓勵：

- 實操練習
- 小組討論、個案分享
- 個人及小組技巧練習
- 角色扮演

C. 課外自修建議：

課外自修活動目的在於加強學員對相關課題的瞭解或技巧的掌握, 以達致預期學習成效, 而課外自修本身不設獨立評分。

根據導師指引, 學員每節課後須進行下列溫習自修活動：

- 技巧練習
- 個案分析及分享
- 角色扮演
- 實際情境觀察 (由上級示範)
- 實際情境練習 (由上級指導及反饋)
- 溫習及閱讀

教學或學習活動與預期學習成效的配對

單元一：105355L2 - 掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序										
學習課題	教學活動	預期學習成效								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 & 2	<u>課題解說</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 頭髮和頭皮的基本知識 ● 常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法 	✓	✓							
	<u>導師輔導學員練習</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 製作記憶咭 ● 皮膚及頭髮結構填充 ● 個案研究 	✓	✓							
	<u>課外自修</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 製作記憶咭 ● 多項選擇題 	✓	✓							
3	<u>課題解說</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 常用的頭髮及頭皮護理產品 			✓						
	<u>導師輔導學員練習</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 分組討論 			✓						
	<u>課外自修</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 問答題 ● 多項選擇題 			✓						
4	<u>課題解說</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 常用的頭髮及頭皮護理工具及儀器 				✓					

	導師輔導學員練習 (包含於第 5 課)				-					
	課外自修 ● 髮廊護理工具及儀器資料 搜集				✓					
5	課題解說 ● 頭髮的基本護理方法 ● 頭部按摩					✓				
	導師輔導學員練習 ● 實操練習 ● 多項選擇題 ● 填充題					✓				
	課外自修 ● 洗頭護髮程序練習 ● 梳子款式資料搜集					✓				
6	課題解說 ● 頭皮的一般護理方法						✓			
	導師輔導學員練習 ● 實操練習 ● 多項選擇題						✓			
	課外自修 ● 個案研究 ● 護理產品資料搜集						✓			
7	課題解說 ● 早期脫髮及一般護理方法							✓		
	導師輔導學員練習 ● 多項選擇題							✓		
	課外自修 ● 個案研究							✓		
8	課題解說 ● 頭髮及頭皮護理服務及產 品建議 ● 衛生守則								✓	
	導師輔導學員練習 ● 識別髮質練習 ● 角色扮演								✓	
	課外自修 ● 個案研究 ● 是非及短答題								✓	
9	課題解說 ● 安全標準									✓
	導師輔導學員練習 ● 標籤檢視									✓
	課外自修 ● 短答題									✓

單元二：105357L3 - 處理一般性問題頭髮和頭皮

學習課題	教學活動	預期學習成效											
		10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
10	課題解說 • 頭髮及頭皮的專業知識	✓											
	導師輔導學員練習 • 短答題	✓											
	課外自修 • 個案研究	✓											
11	課題解說 • 髮質與髮色異常的成因及特徵		✓										
	導師輔導學員練習 • 短答題 • 分組討論		✓										
	課外自修 • 個案研究		✓										
12	課題解說 • 一般性問題頭髮和頭皮的知識			✓									
	導師輔導學員練習 • 製作記憶咭			✓									
	課外自修 • 個案研究及角色扮演			✓									
13	課題解說 • 護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧				✓								
	導師輔導學員練習 • 實操練習 • 是非及短答題 • 分組討論				✓								
	課外自修 • 個案研究 • 顧客諮詢表應用練習				✓								
14	課題解說 • 髮質及髮色異常的護理 • 頭髮及頭皮護理儀器					✓							
	導師輔導學員練習 • 實操練習 • 個案討論					✓							
	課外自修 • 食療資料搜集 • 美髮儀器資料搜集					✓							
15	課題解說 • 常用的頭髮及頭皮護理產品						✓						
	導師輔導學員練習 • 是非及短答題 • 分組討論						✓						

	課外自修 • 個案研究-產品檢測						✓					
16	課題解說 • 護理頭髮及頭皮儀器的清潔及保養							✓				
	導師輔導學員練習 • 是非及短答題							✓				
	課外自修 • 個案研究							✓				
17	課題解說 • 頭髮及頭皮狀況及受損程度分析 • 為顧客進行問題頭髮護理服務								✓			
	導師輔導學員練習 • 填充題								✓			
	課外自修 • 資料搜集 • 護理療程表應用練習								✓			
18&19	課題解說 • 溝通技巧 • 向顧客作出建議									✓	✓	
	導師輔導學員練習 • 實操練習/角色扮演									✓	✓	
	課外自修 • 多項選擇題 • 個案研究									✓	✓	
20	課題解說 • 產品安全標準及效用											✓
	導師輔導學員練習 • 個案研究											✓
	課外自修 • 個案研究											✓

針對能力單元的每個表現要求, 相關的教學及學習活動詳述如下:

單元一：掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序 (105355L2)

(註：能力單元教學及學習活動內容由此頁開始)

1. 頭髮和頭皮的基本知識

預期學習成效：

認識頭髮和頭皮的基本知識，包括：

- 皮膚的基本結構
- 頭髮的基本結構
- 頭髮的物理性結構
- 頭髮的化學性結構
- 頭髮的生長週期及速度

A. 課題解說

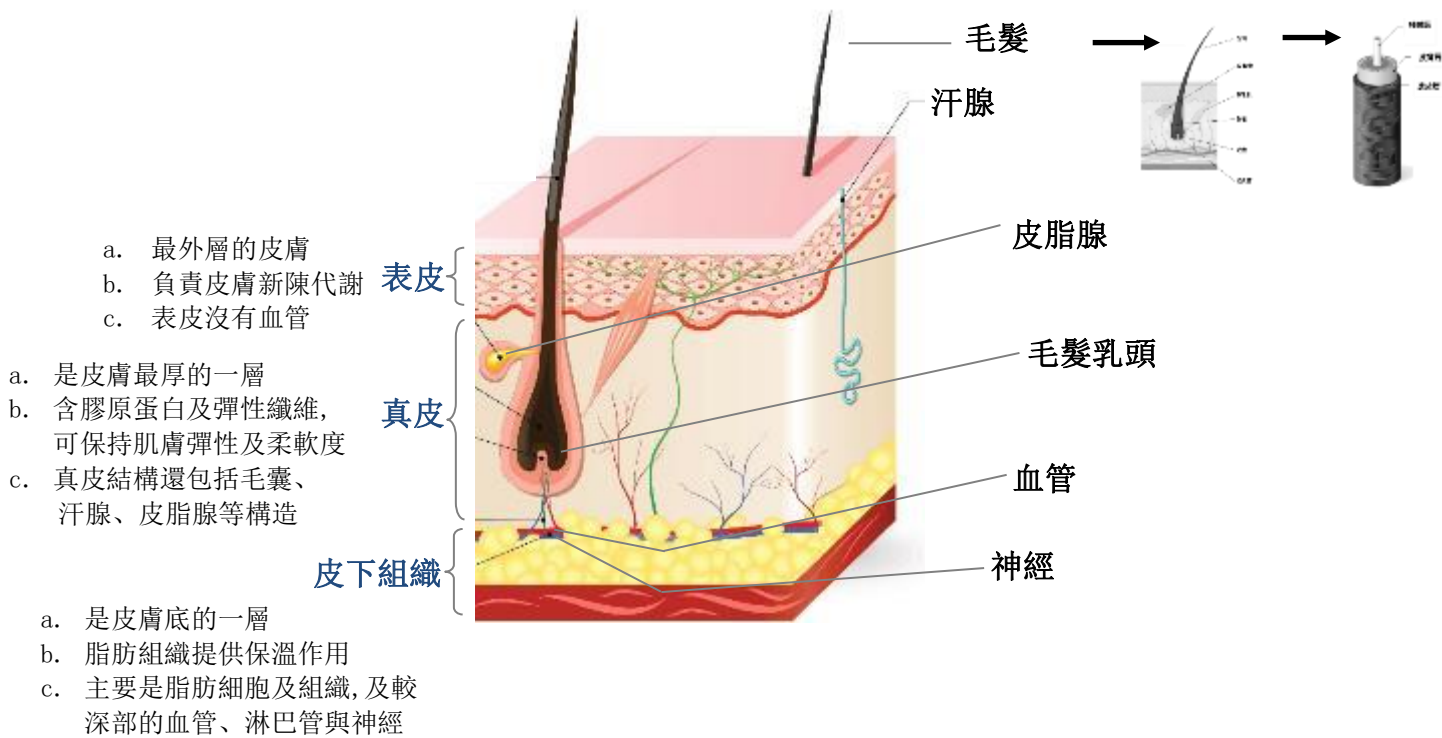
頭髮是髮型師每天工作的領域。頭髮與皮膚之間存在著重要的相互關係。因此，要瞭解頭髮的結構與特性，必須先由認識皮膚的結構開始。

認識頭髮和頭皮的基本知識

皮膚的基本結構

皮膚是人體最大的器官，也是人體的第一道防線，約佔體重的 10 - 15%。皮膚有如一層保護罩，除美觀之外，頭髮可以保護頭皮和調節體溫。

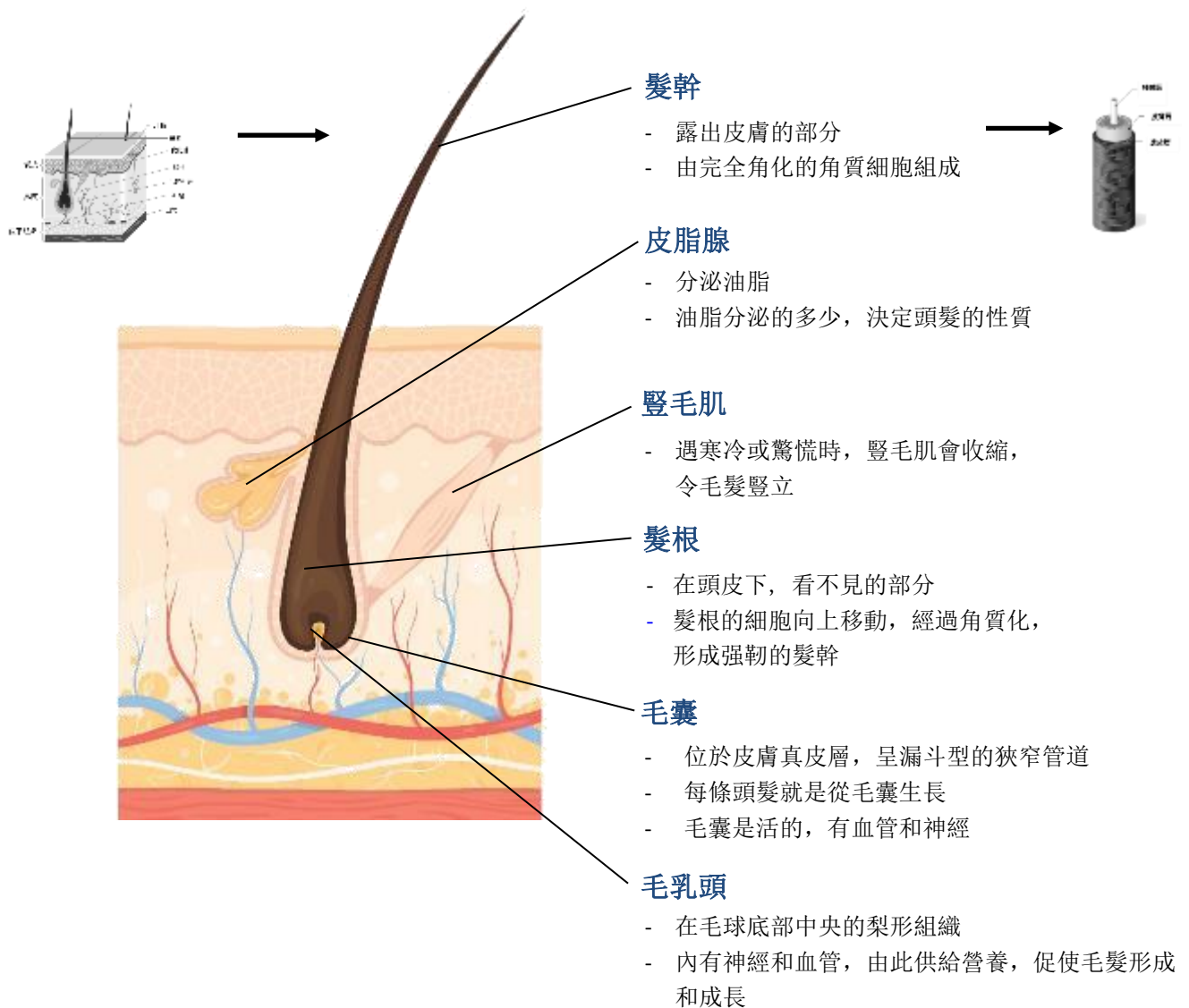
皮膚是由三層結構所組成，分別為表皮、真皮和皮下組織。頭髮就是從真皮層的毛囊生長，因此頭髮與皮膚具相互關係。除基本結構之外，皮膚還有附屬器官，如毛髮、皮脂腺、汗腺及指甲。



頭髮的基本結構

常言道：「三千煩惱絲」。其實，一個成年人大約有九萬至十五萬條頭髮，覆蓋着頭皮，形成一個具保護作用的屏障。亞洲黃種人平均有十萬至十一萬條頭髮。外露的部份是髮幹，而位於在頭皮下的是髮根。

頭髮其實是由一個極之精密的結構組成，其中包括：



互動區

你認為了解頭髮的結構對日後的美髮工作有什麼幫助？

（討論方向：學員可自由發揮）

頭髮的物理性結構

當檢視髮幹的橫切面時，可見到每條頭髮是由以下物理性結構組成。



互動區

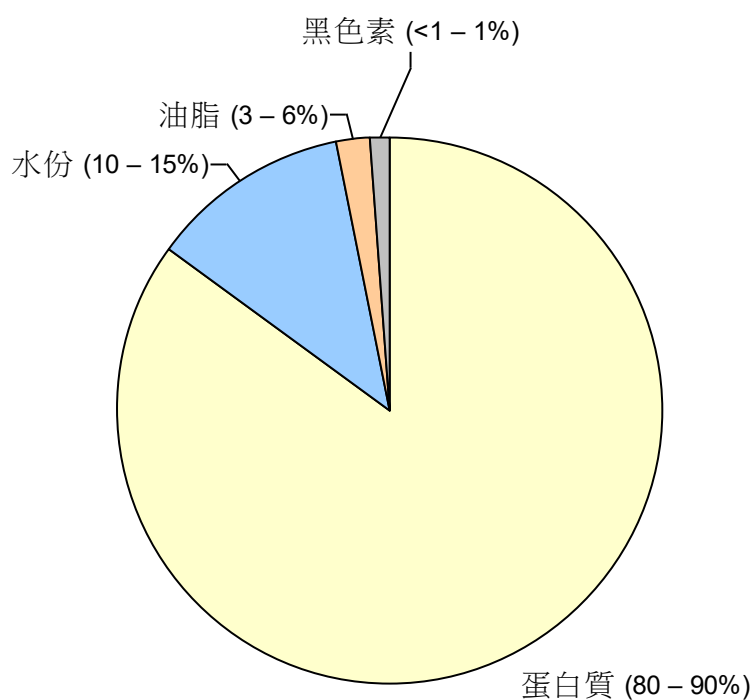
頭髮是“活”的嗎？

如果是活的，為何修剪頭髮時，我們不會有痛的感覺？

（討論方向：是否可考慮頭髮結構有沒有神經線？）

頭髮的化學性結構

髮幹主要是由蛋白性構成，並含有水份、油脂，黑色素。它們的組成如下：



頭髮除了上述結構之外，還含氫、氮、碳、硫、氧等五種化學元素，所佔比例因不同髮質而改變。

化學元素	百份比
碳 (Carbon)	45 - 51%
氧 (Oxygen)	21 - 23%
氮 (Nitrogen)	15 - 17%
氫 (Hydrogen)	6 - 7%
硫 (Sulphur)	5%



深色頭髮含有較多的碳，較少的氧。





淺色頭髮含有較多的氧，較小的碳。

頭髮的生長週期及速度

頭髮每個月大約長 1 - 1.5 厘米，一年大約是 10 - 15 厘米。不過，頭髮並不是永無止境的生長下去，而是有其固定的生長周期。

頭髮的生長週期分為三個階段：

階段	持續時間/特性
<p>成長期</p> 	<p>2 - 6 年</p> <ul style="list-style-type: none">- 90%的頭髮都處於這個階段- 在成長期內，毛囊非常活躍，不斷分裂細胞，再向上推移
<p>退化期</p> 	<p>2 - 3 週</p> <ul style="list-style-type: none">- 退化期的頭髮只佔頭髮總量的 1%- 在這個時期，頭髮的生長速度減慢
<p>休止期</p> 	<p>2 - 3 個月</p> <ul style="list-style-type: none">- 約佔所有頭髮的 10%- 毛囊基部漸漸萎縮，這時候頭髮已停止生長，並即將脫落- 一個人每天大約掉落 50 至 100 條頭髮

主要資料來源：

1. 頭髮構造 <https://www.medpartner.club/hair-histology-introduction>

B. 導師輔導學員練習

導師可參考以下樣本製作記憶咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



正面

背面

C. 課外自修建議

導師可提議學員就課題的內容及本身需要, 自行創作記憶咭，增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭，在自修時溫習課題重點。

導師可提供以下回饋：創作記憶咭的選材及質素

2. 頭髮和頭皮的基本知識(續) 常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法

預期學習成效：

認識頭髮和頭皮的基本知識(續)，包括：




- 頭皮種類及頭髮特徵，如：油性、中性、乾性、損壞髮質
- 健康頭髮的主要因素，如：飲食、環境


認識常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法


A. 課題解說

認識頭髮和頭皮的基本知識

頭皮種類及頭髮特徵，如，油性、中性，乾性，損壞髮質

頭皮種類	特徵	結構	原因
乾性 	<ul style="list-style-type: none"> - 頭髮乾燥，欠光澤、易打結，彈性較低，觸摸有粗糙感 - 部分人會產生乾性頭皮屑 	<ul style="list-style-type: none"> - 皮脂分泌不足或者頭髮角蛋白缺乏水分 	<ul style="list-style-type: none"> - 經常漂染或用過熱溫度洗髮，或天氣乾燥等造成
油性 	<ul style="list-style-type: none"> - 頭髮油膩，觸摸有粘膩感，頭髮較扁塌 - 部分人會產生油性頭皮屑 	<ul style="list-style-type: none"> - 皮脂分泌過多，令髮根產生油垢 	<ul style="list-style-type: none"> - 大多與荷爾蒙分泌、遺傳、過度梳理及經常進食高脂食物有關
中性 	<ul style="list-style-type: none"> - 不油膩也不乾燥，有自然的光澤。 	<ul style="list-style-type: none"> - 油脂分泌適中 	<ul style="list-style-type: none"> - 適當使用美髮產品/器具及護髮

<p>混合性</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - 頭皮油膩，會產生頭皮屑，但頭髮乾燥，髮尾或會開叉 	<ul style="list-style-type: none"> - 乾性髮質與油性髮質的混合狀態 	<ul style="list-style-type: none"> - 過度燙染，或護理不當，會造成髮絲乾燥但頭皮仍然油膩的髮質
--	--	--	--

髮質種類	特徵	結構	原因
<p>損壞髮質</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - 頭髮乾燥，粗糙感，缺乏光澤，顏色枯黃，髮尾開叉 	<ul style="list-style-type: none"> - 皮脂分泌不足或者頭髮角蛋白缺乏水分 	<ul style="list-style-type: none"> - 過量使用美髮產品/器具，或不當的電髮或染色令角蛋白流失所引致

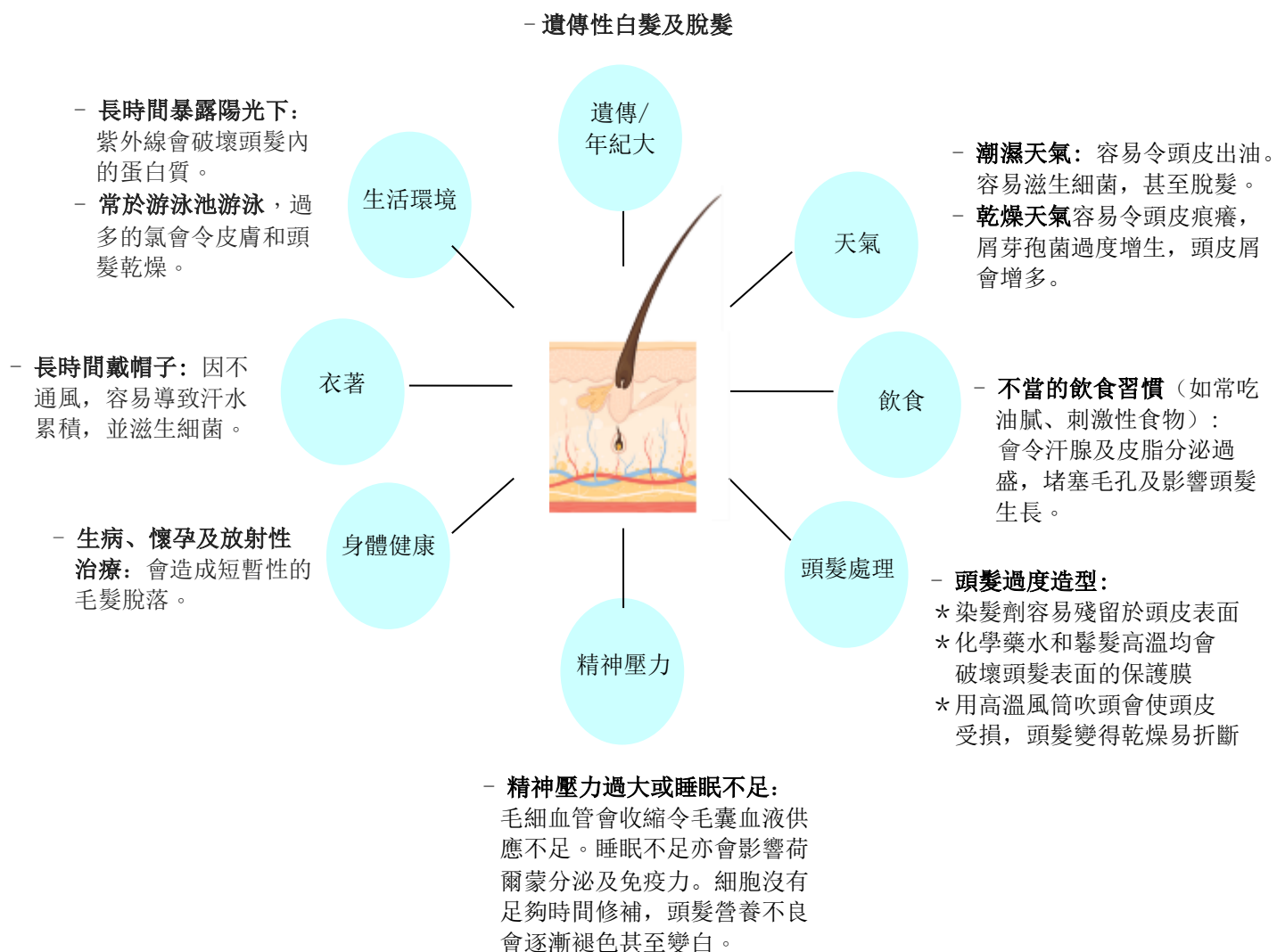
健康頭髮的主要因素，如：飲食，環境

健康頭髮受不同的因素影響，包括遺傳、營養、環境、生活習慣等。

因素	對頭髮的影響
遺傳	<ul style="list-style-type: none"> - 遺傳基因決定了頭髮的密度、顏色及髮質等特性
飲食	<ul style="list-style-type: none"> - 飲食不均衡會導致營養不良 - 缺乏蛋白質影響頭髮的健康生長 - 攝入過多脂肪會令皮脂腺過度活躍 - 缺乏維他命 A、鋅、鐵、可引致脫髮 - 缺乏維他命 B 群及葉酸可引致頭髮乾枯
環境	<ul style="list-style-type: none"> - 紫外線是造成頭髮受損的原因之一。紫外線會破壞頭髮內部的蛋白質組織
生活習慣	<ul style="list-style-type: none"> - 過度的燙、染有可能導致髮質受損 - 經常使用風筒、發熱捲髮器，直髮器等工具可引致頭髮流失水份，變得乾燥受損

頭髮與生活習慣息息相關，很多人因忽略一些生活細節而引致頭髮及頭皮受損。

常見的頭髮及頭皮受損原因



頭髮和頭皮受損的一般處理方法

在不同季節，選擇合適的洗髮水，適當地清潔頭皮及頭髮

注意飲食，營養均衡，多吸收蛋白質（如常見於綠黃色蔬菜等），有助提升頭髮彈力

避免過度的頭髮造型，並定期護理頭髮

注意生活作息，保持身心放鬆

使用風筒時，調較適中的風力及溫度，並保持適當距離，將頭皮和髮根部份吹乾

如有戴帽習慣，要定時脫下帽子讓頭皮休息，注意頭皮及帽子清潔。

做好防曬措施，避免太長時間暴露在紫外線下

游泳時要戴泳帽，游泳後立即洗頭，並選用能去除氯的洗髮水

頭髮及頭皮受損問題因人而異，必須先密切留意自己的生活習慣，頭髮及頭皮健康狀況，找出成因並作出相應改變。如發現問題持續，應盡早向醫生尋找有效治療方法。

互動區

被雨水淋過頭部，對頭髮有影響嗎？

（討論方向：

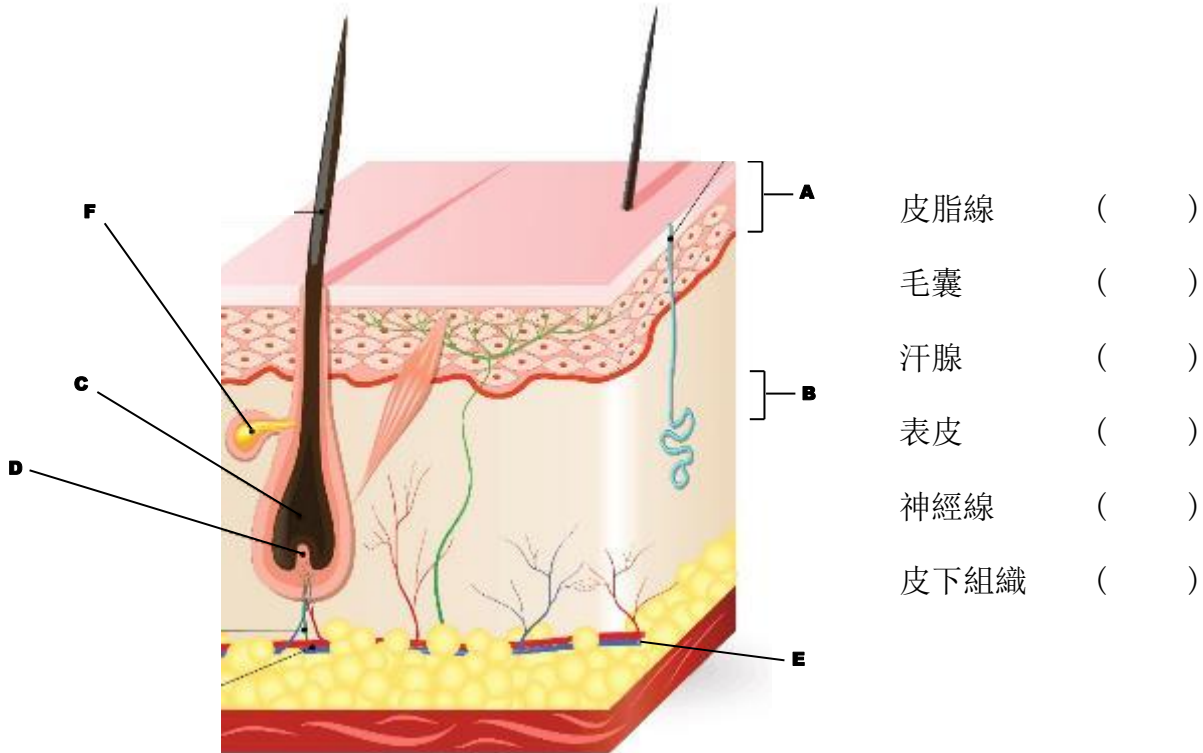
- a. 討論點是頭髮還是頭皮？
- b. 有沒有考慮頭髮護理及衛生？）

導師指引

頭髮結構是美髮從業員首要認識的基本知識。建議導師避免從生物化學角度講解內容，要多用生活化及個人化例子與學員討論頭髮和皮膚的相互關係。

B. 導師輔導學員練習

1. 學員嘗試選擇提供的答案，正確地標記皮膚及頭髮結構，皮膚及頭髮結構每個組成部分。



2. 個案討論：

- a. 一位顧客對你說：「我想留長頭髮，但頭髮總是長的很慢。是甚麼原因呢？」你會如何解釋頭髮生長週期及速度使顧客明白留長頭髮也需時間？

- b. 一位顧客對你說：「我最近節食減肥，已成功減了 4 公斤，但發覺髮質變差，而且容易掉髮」。你會針對健康頭髮主要因素，如何簡單地回應？

C. 課外自修建議

1. 日常生活中，留意身邊其他人的頭髮，並嘗試分類不同髮質（乾性、油性、中性等）。此外，這些髮質有甚麼特徵？

導師可提供以下回饋：學員對髮質的分類是否準確

2. 學員在課餘時間完成以下習作

* 請圈出你認為合適的答案

- i) 皮膚是由以下三層結構所組成：
真皮 假皮 表皮 皮下組織
- ii) 深色頭髮比淺色頭髮含_____碳？
較少 較多 一樣多少
- iii) 頭髮露出頭皮的部分是_____（髮幹 汗腺）；
而位於在頭皮下的是_____（髮根 毛孔）
- iv) 毛囊與什麼相連？（可選超過一個答案）
血型 皮脂腺 汗腺 神經
- v) 髮幹主要是由_____構成，佔 80 - 90%
蛋白質 水份 黑色素
- vi) 頭髮的成長期持續_____年
2 - 6 年 10 年 5 - 12 個月
- vii) 頭髮不是永無止境生長下去，每個月大約長_____厘米
10 - 15 厘米 3 厘米 1 - 1.5 厘米
- viii) 什麼是頭髮健康主要因素？（可選超過一個答案）
光顧美髮相關工作場所次數 營養 遺傳 環境 工作
- ix) 什麼天氣下，頭皮較容易受損？
下雨天 潮濕天氣 乾燥天氣
- x) 在泳池游泳時，要用_____（防曬用品 泳帽）才可避免令頭皮受損。

導師可提供以下回饋：學員選擇的答案是否準確

主要資料來源：

頭髮受損程度及原因 https://market.cloud.edu.tw/content/vocation/make_up/ks_sd/hair/L04/s02.htm

第 2 課輔助學習資料：記憶咭

1. 導師可參考以下樣本製作記憶咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要，自行創作記憶咭，增強學習效果。學員自己亦可以以手機拍下記憶咭，在自修時溫習課題重點。

3. 常用的頭髮及頭皮護理產品

預期學習成效：

瞭解常用的頭髮及頭皮護理產品，包括：

- 常見的護理產品種類，如：正常/乾燥/損壞髮質的洗髮水、油性頭皮的洗頭水、表層/深層護髮素
- 各種洗髮水及護髮素的效用、成份及使用方法
- 一般美髮化學用品對頭髮及頭皮的作用及影響
- 認識酸鹼 (pH 值) 對頭髮及頭皮的影響

A. 課題解說

用於頭髮的產品多不勝數，要為顧客選擇合適的產品，首先要認識各種基本成份和功效，及它們對頭皮和頭髮的影響。

瞭解常用的頭髮及頭皮護理產品

常用的護理產品種類

洗髮水

- 正常髮質洗髮水：**適用於少量油質，頭髮較粗的成年人，洗淨效果佳又有輕微潤髮功效
- 油性頭皮洗頭水：**適用於頭皮油性較高，工作環境較骯髒，經常使用美髮用品如噴髮膠、定形啫喱等人士，控油效果比較明顯及可平衡油脂分泌，令頭皮乾爽
- 乾性髮質洗髮水：**適用於習慣每天洗髮，頭髮幼細人士，洗淨效果較輕微，亦有良好的潤髮效果
- 損壞頭髮洗髮水：**適用於染漂頭髮、電髮及清洗過度人士，洗淨效果較輕微，但有助修護頭髮鱗質和髮芯，使頭髮能更理想地回復柔韌

護髮素

- 表層護髮素：**又稱免沖洗護髮素，有抗靜電功能，能在頭髮表面形成保護
- 深層護髮素：**深層護髮素含有較多有助修復受損的營養素，能給予頭髮深層的滋潤和營養，由內至外修補受損頭髮

各種洗髮水及護髮素的效用、成份及使用方法

效用

洗髮水的作用是洗淨頭皮和頭髮表面的油脂和污垢。頭髮清潔後，頭髮的鱗片會有部份剝除的現象，形成負電荷並相斥，頭髮就會蓬鬆難處理。護髮素可中和靜電，形成保護膜，減低對頭髮的傷害，並讓頭髮比較順滑。

成份

洗髮水和護髮素成分最高的是水，佔總成分比例 80%左右。但水不能去除油脂污垢，所以會加入多種表面活性劑混合製成，主要將油脂和污垢與頭皮和頭髮分離。除表面活性劑外，洗髮水還加入了起泡劑、增稠劑、香料及防腐劑等。

以下是一般美髮品的的化學成分：

成分	功效
十二烷基硫酸鈉 Sodium Laureth Sulfate (SLES)	泡沫豐富、清潔頭髮及頭皮
吡硫鎳鋅 Zinc Pyrithione	去除頭皮屑
氯化鈉 sodium chloride	調節黏性和有防腐的作用
椰子油烷基甜菜鹼 Cocobetaine	減低皮膚敏感、清潔及令髮質柔軟
矽靈 Dimethicone	清潔頭髮，並有護髮作用，使頭髮在未使用護髮素前也能保持順滑
維他命 B5 Panthenol	具保濕的功能
對羥基苯甲酸酯 Paraben	有防腐的作用
檸檬酸 Citric Acid	調節洗髮水的 pH 值至低於 7.0，令護髮品更有效地發揮功效


很多人對美髮品的化學成分特別關注，所以越來越多人選擇使用含植物成分的美髮品。以下為常見的植物元素，它們都能發揮清潔和修護功效。

植物名稱	功效
薄荷 (Mints)	舒緩頭皮
蕁麻 (Nettle)	強化毛囊
甘菊 (Chamomile)	亮麗柔順
西洋蓍草 (Yarrow)	消炎
迷迭香 (Rosemary)	防脫髮
蔓草 (Hops)	防腐
蘆薈 (Aloe Vera)	修護
牛蒡 (Burdock)	回復生機
鼠尾草 (Sage)	亮麗
馬尾草 (Horsetail)	防折斷
荷荷芭油 (Jojoba)	滋潤

使用方法



將洗頭水/洗髮水放到掌心及輕擦至起泡再放到頭上，把全部頭髮擦過之後，用溫水把所有的洗頭水/洗髮水洗淨。



護髮素應均勻地塗抹在頭髮中部和髮尾，輕輕按摩，使護髮素被頭髮吸收，避免把護髮素塗於頭皮部份。

一般美髮護髮用品用於電髮、漂髮、染髮、洗髮、造型、定型，護髮等，但產品成份大多含有各種化學物質，會影響頭皮的酸鹼度，傷害頭皮、毛囊和頭髮鱗片。雖然如此，如果適當使用，加上選擇合適的洗頭水/洗髮水清潔頭皮和頭髮，清除頭皮及毛囊所吸收的化學用品殘餘物質，配合定期的深層處理修護頭髮，便可放心使用美髮用品。

互動區

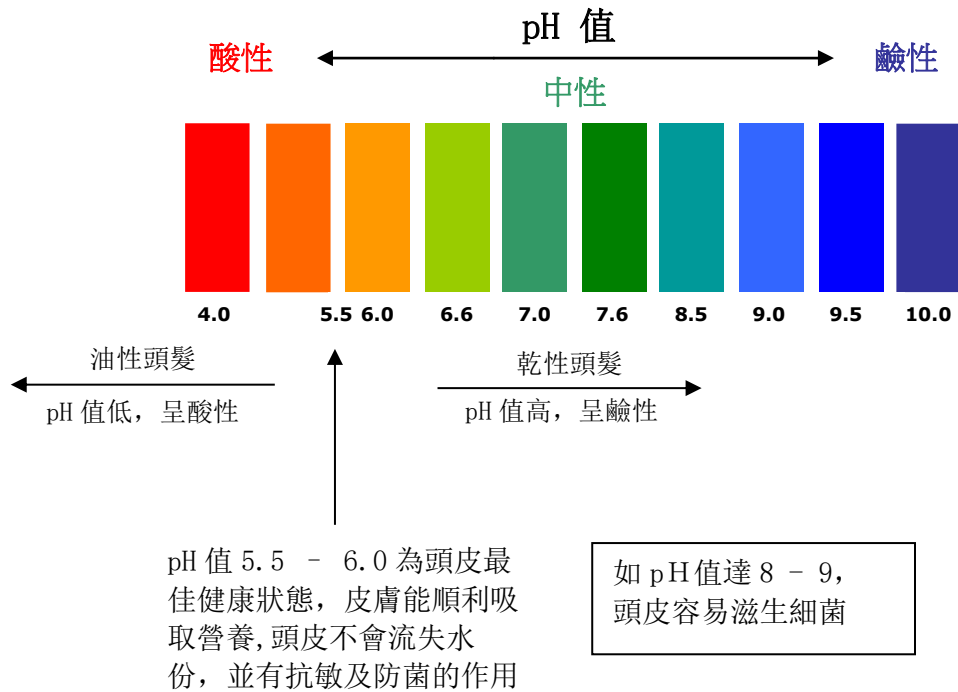
每天試一款洗髮水，是否能試出那一款最適合自己？

(討論方向：

- a. 學員可從理論和實際角度去考慮
- b. 學員對洗頭水成份的了解)

認識酸鹼（pH 值）對頭髮及頭皮的影響

pH 值是酸鹼度的衡量標準，科學上將酸鹼度劃分為 1 - 14；7 為中性，7 以下屬酸性，7 以上屬鹼性



導師指引

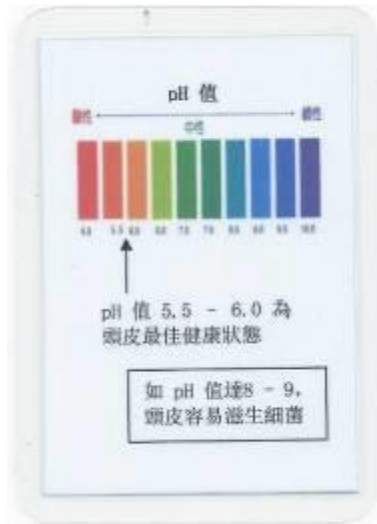
講解美髮品的成份會很沉悶，建議導師準備多款美髮產品，讓學員自行找出它們的成份。

B. 導師輔導學員練習

1. 二人一組，抽出預先準備的“不同頭皮/髮質卡”，討論如何選擇洗頭水/洗髮水。
2. 導師可參考以下樣本製作記憶咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



正面



背面

C. 課外自修建議

1. 學員在課餘時間完成以下習作

i) 一般頭髮分為那幾種髮質？

ii) 洗頭水/洗髮水的泡沫越多越能潔淨頭髮嗎？為甚麼？

iii) 護髮素應均勻地塗抹在頭髮中部和 _____；避免把護髮素塗於 _____ 部分。

iv) 在美髮產品的成份中，佔總成份比例最高的是甚麼？

氨基酸 樟腦 薄荷 水

v) 酸鹼值多少最符合頭皮的健康需要呢？

pH 5.5-6 pH 4 pH 8.5-9

導師可提供以下回饋：學員選擇的答案是否準確

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要, 自行創作記憶咕, 增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咕, 在自修時溫習課題重點。

導師可提供以下回饋：創作記憶咕的選材及質素

主要資料來源：

1. 洗頭步驟 <https://www.greenvines.com.tw/2015/10/5haircleansingsteps>
2. 洗頭步驟 <https://www.vogue.com.tw/beautyblog/asquare/article/1874>
3. 洗頭水相關資料 http://www.naturalhair.com.hk/main.php?section=DrBan&sub_web=2&ep_id=10
4. 洗頭水成份 <https://kknews.cc/zh-hk/health/b64zn89.html>
5. 護髮素相關資料 <https://kknews.cc/zh-hk/fashion/j53q9p.html>
6. 酸鹼度相關資料 https://market.cloud.edu.tw/content/vocation/make_up/ks_sd/hair/L01/s04.htm

4. 常用的頭髮及頭皮護理工具及儀器

預期學習成效：

瞭解常用的頭髮及頭皮護理工具、儀器的效用、使用技巧及禁忌

A. 課題解說

瞭解常用的頭髮及頭皮護理工具、儀器的效用、使用技巧及禁忌

要“護髮有道”，首先要對護理頭髮及頭皮的工具有基本認識。使用前必須仔細閱讀產品說明書。

工具、儀器	效用	使用技巧	禁忌
梳子/髮刷 	梳理頭髮和保養頭皮	用中等力度，順著頭髮生長方向梳理	不要用梳齒太尖的梳，以免抓傷頭皮
手動式頭皮按摩器 	紓解繃緊的頭皮，促進血液循環。也可清潔頭皮的污垢，使髮質更健康	將按摩爪放到頭上，由髮際線開始順著頭形推至整個頭部	避免按摩力度太大，產品物料不能太硬或梳齒不能太尖
按摩刷 		將按摩刷放到頭上，由髮際線開始順著頭形推至整個頭部	
直髮夾/捲髮器 	利用高溫把頭髮塑造成捲曲或直髮的造型，常見的發熱面包括陶瓷板、微晶玻璃板等。一般是乾用，也有乾濕兩用	如用帶夾子的捲髮器，先把夾子夾著髮尾，然後慢慢捲到髮根。按捲曲度選擇需要的髮夾的直徑。至於直髮夾，夾板有不同寬度，可隨個人需要選擇	頭髮要吹乾才可使用直髮夾/捲髮器（標明乾濕兩用的除外）

<p>風筒</p> 	<p>用以吹乾頭髮</p>	<p>使用時應注意風筒溫度，應根據不同髮質作出相應的調較。在吹頭時，應保持不少於 5 吋距離且不斷移動風筒。不能一直吹同一個區域，髮絲才不會因過度集中的熱力而受損</p>	<p>洗頭後應先以毛巾把多餘水份抹乾，才使用風筒吹乾頭髮，此舉既可縮短吹頭時間，亦可以避免頭髮因為突然接觸風筒的高溫而受損</p>
<p>剪刀/頭髮修剪器</p> 	<p>剪刀和修剪器都用來剪髮。修剪器多用於為男士修剪頭髮時使用，因較適用於短頭髮及緊貼頭部的髮根</p>	<p>按預期的修剪長度，用合適規格的配件修剪。使用時保持平均速度。先將頭髮分成數個區域，並分區修剪</p>	<p>要注意剪刀及刀片衛生及保持刀片鋒利。使用前先用毛巾擦乾頭髮，可預防刀片生鏽</p>
<p>護髮蒸氣機</p> 	<p>利用蒸氣調理頭髮健康</p>	<p>先調較定時開關至所需時間，然後選擇溫度。待蒸氣噴出數分鐘後，調節溫度，再將帽罩放到頭上合適位置</p>	<p>使用前應將頭髮清洗乾淨。開機後需定時檢查，避免溫度過熱</p>

導師指引

建議導師帶備所需的工具讓學員一邊學習操作技巧，一邊感受其效用。

B. 導師輔導學員練習 (包含於第 5 課)

C. 課外自修建議

每學員準備一份髮廊護理工具及儀器列表，並每月更新及記下新工具及儀器的效用，並加上個人用後回饋。

導師可提供以下回饋：護理工具及儀器列表的內容及質素

主要資料來源：

護髮用具和禁忌 https://read01.com/gL7yyK.html#.W_G7ry2B2CQ

5. 頭髮的基本護理方法及頭部按摩

預期學習成效：

明白頭髮的基本護理方法，包括：

- 清潔頭髮的正確方法及應注意事項
- 開叉及受損頭髮的區別及護理方法
- 補充頭髮必要成份及鞏固頭髮的技巧和程序

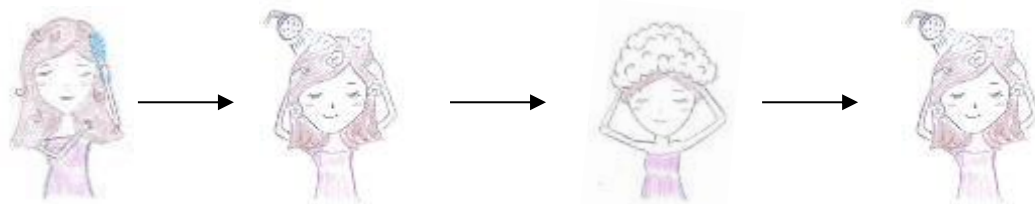
認識頭部按摩的種類、技巧及效用，如：撫按法、旋轉法等

A. 課題解說

明白頭髮的基本護理方法

清潔頭髮的正確方法及應注意事項

清潔頭髮的正確方法：



1. 先用梳子梳頭皮和頭髮，將污垢梳鬆並梳走部分灰塵和頭皮屑
2. 用清水濕透頭皮和頭髮
3. 把洗頭水/洗髮水倒在手掌上，加水輕搓乳化 / 起泡，再塗抹到頭上，用指腹均勻地輕輕按摩至頭皮髮根
4. 用清水徹底沖洗乾淨
5. 如有需要，重複以上步驟一次

應注意事項：

- 水溫不可過冷或過熱
- 不要將洗頭水/洗髮水直接倒在頭上
- 切勿用手指甲抓頭皮

開叉及受損頭髮的區別及護理方法

結狀型分叉



- 在自然捲曲或電捲頭髮的女性身上常出現。頭髮如處於這狀態，很容易在梳頭髮時斷裂而導致分叉。
- ✍ 建議梳頭髮時不要太用力，減低對髮質的受損。

Y型分叉



- 頭髮分叉中最常見的，也是分叉的最初期。頭髮的表層細胞大多都緊密地連在一起，但有些細胞已開始斷裂。
- ✍ 建議即時為頭髮補充養份，改善分叉。

叉子型分叉



- 頭髮呈這種分叉代表髮質的受損程度嚴重。
- ✍ 必須使用具深層護理的護髮產品做護理，並需定期修剪髮尾。

樹枝型的分叉



- 如出現這樣的分叉，代表頭髮受損程度已很嚴重。表皮層開始嚴重斷裂，因此出現多重分叉。
- ✍ 必須到美髮相關工作場所將不健康的頭髮剪掉，並且使用含有高護髮成分的護髮產品加強頭髮護理，避免再度出現分叉。需定期檢查頭髮狀況及修剪。

補充頭髮必要成份及鞏固頭髮的技巧和程序

必要成份

頭髮是由大量蛋白質組成。充足的蛋白質產生的胺基酸，讓毛囊合成各種角蛋白，強壯髮根，有利於頭髮生長。

鞏固頭髮的技巧和程序

補充頭髮需要的成份可透過食療令頭髮吸取所需營養。均衡飲食對養髮護髮都很重要，建議以下食物以攝取需要的營養，但切勿過量。

1. 豆漿
2. 黑色和青色食物，如：青菜、黑米、黑豆、黑木耳等
3. 高蛋白質食物如瘦肉、雞蛋、魚、蝦、雞、鴨、黃豆等
4. 維他命，如：維他命 B（族），A，E 和 D
5. 五穀雜糧

美髮業相關工作場的專業髮型師須瞭解及判斷髮質如何保養，並能夠提供深層護理服務，例如：

針對開叉及受損頭髮，可採用以下程序：

1. 判斷髮質適合那一種保養方法
2. 深層潔淨頭髮
3. 進行護髮程序
 - a. 塗抹保養促進成份，輔助後續護髮作用
 - b. 選擇添加蛋白質或保濕成份的護髮品。用手按壓頭髮，幫助吸收及撫平毛鱗片
 - c. 沖洗後再把保養品塗抹於頭髮表面
4. 吹髮時，風筒跟頭髮之間要保持約 5 吋的距離。風筒要調至低溫，溫度過熱會使頭皮及頭髮受損
5. 提醒顧客持續家居護髮的重要性

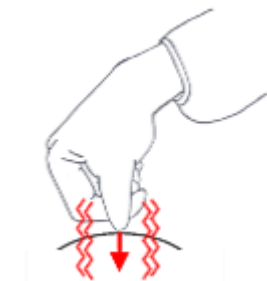
頭部按摩的種類、技巧及效用

很多人當感到疲勞的時候，都會去為身體做按摩。其實做頭部按摩，對人體的緩解作用更大。頭部按摩能增加頭皮血液循環，使營養更直接送到毛乳頭，也可防止脫髮，有助生髮。

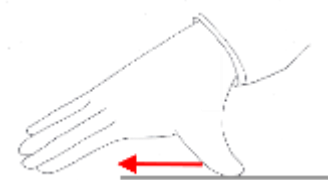
頭部按摩主要是在頭皮上進行適度的外部刺激，可用手法或按摩器輔助。

頭部按摩基本手法

1. 按法 - 用拇指指面或以指端按壓的一種手法。按壓力的方向要垂直向下，用力要由輕到重，穩而持續。



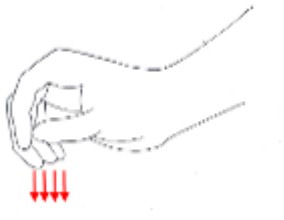
2. 推法 - “推者，一指推去而不返，……”。也就是說用拇指或手掌着力于某穴位或某部位上，作單方向的直綫或弧形移動。從甲點推向乙點時用力要均勻。



3. 揉法 - 用大魚際（拇指下肉厚部份）或手指羅紋面吸附於一定部位，作輕柔緩和的環旋運動，並帶動該部位的皮下組織。以大魚際為力點，稱魚際揉法。以手指羅紋面為力點，稱指揉法。



4. 啄法 - 五指自然微屈、分開呈休息狀，以腕關節的屈伸為動力，以指端為着力點，作輕快而有節奏地擊打頭部，如雞啄米動作。用此手法時，腕、指均需放鬆，以腕力為主。



美髮業頭部按摩常用手法

以下兩種為較多顧客喜歡的按摩方法，美髮業從業員亦可加入一些基本手法為顧客按摩頭部：

撫按法

用指腹放在穴位或部位上，用適當的力度：

1. 垂直向下按壓，有節奏地一起一落；
2. 按壓不動，稍作停留；
3. 輕微顫動，增加刺激強度
4. 按摩過程切勿使用大力度，應做輕柔緩慢的按摩。

旋轉法

用指腹或手掌在穴位或部位上，在皮膚表面以順或逆時針方向作環形移動（打圈）。按摩時，指腹或手掌不需緊貼皮膚，而是淺度溫和地在皮膚表面，力度僅傳達到皮膚與表皮下便可。

功效

頭部有許多穴位，髮型助理為顧客進行頭部按摩，能幫助舒通經絡，放鬆肌肉。但穴位屬中醫的知識領域範圍，而美髮相關工作場所一般是洗髮時所提供的保健舒緩頭皮服務。

如以手指腹進行按摩，指甲要常修剪，以免抓傷顧客皮膚或頭皮。

互動區

見到分叉頭髮，隨手拿起髮剪剪掉便可，為何還需護髮呢？

（討論方向：分叉頭髮是不是不健康？剪掉有沒有把問題解決？）

你的頭髮健康嗎？有開叉頭髮嗎？試找一條開叉頭髮看看屬什麼類型。

（討論方向：學員可按實際情況發揮）

導師指引

針對頭部按摩，建議導師先問學員，顧客一般喜歡那種手法，然後讓學員互相練習以感受其效果。

B. 導師輔導學員練習

1. 實操練習

學員觀看本課短片，並由導師解釋及示範不同的頭部按摩手法，然後學員互相練習，並互評自評（30分鐘）

2. 選擇題（可選超過一個答案）

***請圈出你認為合適的答案**

- i) 洗頭時，應用_____（冷水 溫水 熱水）洗濕頭髮，然後把洗頭水/洗髮水_____（直接倒在頭上 把洗頭水/洗髮水倒在手掌），加水使其乳化。
- ii) 護髮素應使用在 _____上，並輕輕按摩，使頭髮吸收營養。
髮根 髮幹 髮尾
- iii) 使用風筒吹頭時，應保持大約 _____的距離。

1 吋 5 吋 1 呎

- iv) 如發現頭髮輕微開叉，應 _____。
立刻剪掉 使用護髮產品補充營養
- v) 按摩頭部，大多用 _____ 作輕柔的按摩。
手指腹 手指甲 手掌

3. 填充題

- i) 頭皮按摩器分為 _____ 式和 _____ 式。
- ii) 使用蒸氣機時，避免溫度 _____。
- iii) 頭髮呈 _____ 和 _____ 分叉，便是受損嚴重了。
- iv) 護髮素含有 _____，是組成頭髮的主要成分。
- v) 按摩頭皮，有助加速 _____，有利於 _____ 的生長。

C. 課外自修建議

1. 自行在家或店內，按課堂所述的程序洗頭和護髮
(如在店內，歡迎拍短片在課堂分享)
2. 資料搜集：尋找不同梳子的款式及其特點

導師可提供以下回饋：不同梳子資料搜集的內容及質素

主要資料來源：

1. 頭髮分叉種類 https://read01.com/gL7yyK.html#.W_G7ry2B2CQ
2. 護髮營養 <https://www.medpartner.club/dietary-supplement-hair-loss>
3. 按摩相關資料 <https://baike.baidu.com/item/%E6%8E%A8%E6%8B%BF%E6%89%8B%E6%B3%95/2307382>

示範短片：

請參考示範短片《頭部按摩技巧》，短片將上載於資歷架構網頁。

6. 頭皮的一般護理方法

預期學習成效：

瞭解頭皮的一般護理方法，如：

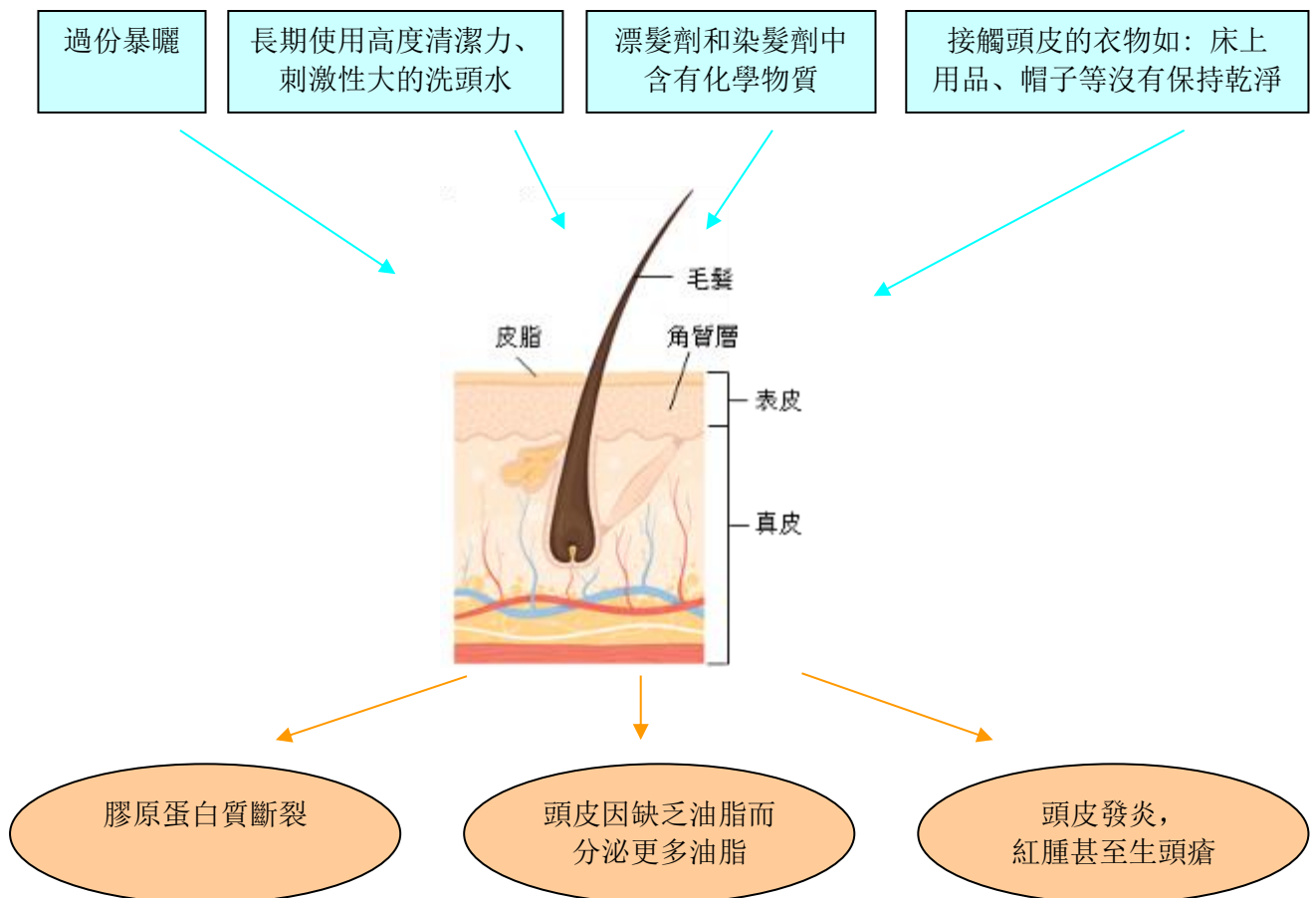
- 頭皮受損的成因
- 頭皮屑成因及一般護理方法
- 各種特效頭皮表層護理產品的功用及效果

A. 課題解說

很多人都只著重皮膚和身體的護理，忽略了頭皮的健康狀況。作為髮型師，認識有關頭皮的知識，才能進一步替顧客作適當的護理。

瞭解頭皮的一般護理方法

頭皮受損的成因



頭皮屑成因及一般護理方法

頭皮屑成因

頭皮屑是頭皮表層的死皮，是正常新陳代謝的結果。以肉眼來看並不一定會顯露在頭髮表面，但如果頭皮的油脂和水份分泌失去平衡，頭皮新陳代謝過快或細胞成熟過程不完全時，角質就會因表面堆積太多老廢的角質細胞，導致皮屑芽孢菌大量繁殖，毛孔被堵塞。當角質不斷剝落，頭皮屑便會增多。

以下各種頭皮狀況容易產生頭皮屑問題：

- i) **油脂分泌旺盛：**頭皮容易出油脂，因油脂堆積以致阻塞毛孔，細菌容易滋生
- ii) **頭皮過乾：**因頭皮分泌油脂和水分功能失調，導致頭皮表層失去保濕保護功能
- iii) **長期染髮：**因染髮劑殘餘物質留在頭皮上，導致頭皮發炎，破壞表皮層
- iv) **皮膚病：**很多有濕疹或牛皮癬等問題皮膚的人士，頭皮角質很厚，易產生大塊的頭皮屑

頭皮屑一般護理方法

頭皮屑來自頭皮出現障礙性的問題。一般護理相對簡單。要保持頭皮清潔；留意作息習慣及保持均衡飲食；適當地舒緩工作及生活壓力及注意定期更換枕頭套，頭皮屑狀況便會改善。

此外，也可用軟化角質的頭皮護理方法，但需髮型師按個別頭皮狀況建議合適產品。如頭皮屑問題經護理後仍持續，應盡早尋求皮膚醫生治理。

各種特效頭皮表層護理產品的功用及效果

頭皮表層護理首要明白角質代謝原本就有固定時間，而特意去除這些角質，反而是過度清潔，不只連表層的保護膜都被一併帶走，甚至容易傷害到毛孔髮根。觀念上應該要「護角質」，而不是「去角質」。所以頭皮角質需要的是「軟化護理」才是。常見的產品如下：

產品	功用和效果
顆粒磨砂霜	<ul style="list-style-type: none">● 能清潔染髮時殘留在頭皮上的化學劑或殘餘物質，有效去角質● 顆粒可磨走頭皮的角質，如力度太大或使用過頻密會把表皮層的保護膜一併帶走● 較刺激，洗後頭皮易緊繃有刺痛感，不適合有傷口的頭皮
頭皮淨化液	<ul style="list-style-type: none">● 針對問題頭皮的洗頭水，一般能有效平衡皮脂分泌，舒緩敏感頭皮的情況。具強效抗頭皮屑功能
免沖洗的頭皮護理產品	<ul style="list-style-type: none">● 此類產品因停留在頭皮上，能有較長時間調理及改善頭皮問題

互動區

為何常洗頭仍有頭皮屑？
(討論方向：需要掌握頭皮屑的成因)

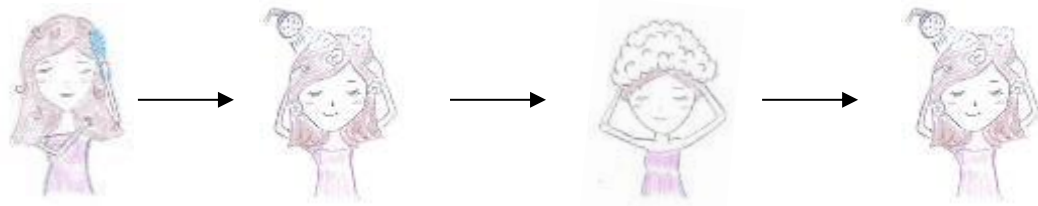
導師指引

學習美髮普遍現象是對頭髮和造型較感興趣，導師應引導學員多觀察頭皮狀況從而瞭解與頭髮健康生長的關係。

B. 導師輔導學員練習

1. 實操練習

導師示範為顧客進行頭皮層的清洗方法，然後請學員輪流練習。(30分鐘)



- 先用梳子梳頭皮和頭髮，將污垢梳鬆並梳走部分灰塵和頭皮屑
- 用清水濕透頭皮和頭髮，水溫不可過冷或過熱
- 把洗頭水/洗髮水倒在手掌上，加水輕搓乳化 / 起泡，再塗抹到頭上，用指腹均勻地輕輕按摩至頭皮髮根，切勿用手指甲抓頭皮
- 用清水徹底沖洗乾淨
- 如有需要，重複以上步驟一次

2. 選擇題 (可選超過一個答案)

i) 以下那項活動不會令頭皮受損？

- A. 長時間暴曬
- B. 每月染髮
- C. 充足睡眠
- D. 經常抓癢頭皮

ii) 以下那項有關頭皮屑的陳述是不對？

- A. 油性頭皮的人較少有頭皮屑
- B. 頭皮油脂分泌過盛，使皮屑芽孢菌過度生長
- C. 長期染髮的人會較易有化學物質殘留於頭皮上，導致頭皮發炎

iii) 在什麼情況下不能用顆粒磨砂霜護理頭皮？

- A. 頭髮乾淨的時候
- B. 頭皮有損傷
- C. 染髮前

iv) 為什麼頭皮屑問題要處理？

- A. 不雅觀
- B. 會阻礙頭髮生長
- C. 會傳染
- D. 會產生異味

v) 軟化護理頭皮意思是？

- A. 強力去角質
- B. 軟化角質
- C. 去除皮脂

C. 課外自修建議

1. 上課後一星期內檢查自己頭皮狀況,並記錄所採用的護理方法, 下一課再與其他學員分享。例如：夏天頭皮是否油脂分泌多或是冬天頭皮呈現過乾等。
2. 學員課後從網上搜查不同的特效頭皮表層護理產品, 並寫下簡單報告評論, 報告包含個人對各產品用後反饋等。

導師可提供以下回饋：護理產品報告評論的內容及質素

主要資料來源：

頭皮屑種類和護理 <https://www.everydayhealth.com.tw/article/19021>

7. 早期脫髮及一般護理方法

預期學習成效：

認識早期脫髮及一般護理方法，包括：

- 脫髮的階段和成因，如：外在的因素、自然環境影響及不當處理頭髮等
- 預防脫髮的方法
- 頭髮所需的營養

A. 課題解說

正常人每日會掉 50-100 條頭髮，一個頭皮大約有十萬個毛囊，有 9 成頭髮都處於生長期。由於人的新陳代謝，我們每天都會掉頭髮。100 條以內都屬正常，若多於 100 條就要留意。

脫髮在香港非常普遍，很多人沒有及時意識到脫髮問題或忽略生活細節，而令問題越來越嚴重。認識脫髮，是髮型從業員必需的、從而提供合適的建議給顧客。

認識早期脫髮及一般護理方法：

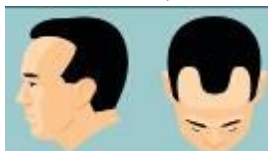
脫髮的階段

男士脫髮一般分為七個階段：

第一階段：頭髮仍算濃密，髮線輕微向後移



第二階段：前額與兩旁髮線成三角形狀向後移



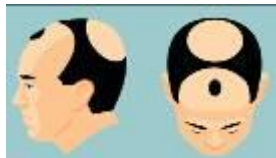
第三階段：前額髮線明顯大幅度向後移，前額只剩下一小撮頭髮



第四階段：前額髮線持續向後移，頭頂中央位置開始髮量稀少，兩個位置之間有一組濃密適中的頭髮



第五階段：前額與頭頂位置之間的頭髮開始收窄和稀疏



第六階段：頭頂光禿部份不斷擴展，與前額部位開始相連



第七階段：只餘下兩旁到後腦的頭髮形成半圓形，髮量亦稀少



女性脫髮與男性脫髮截然不同，而且單是女性脫髮的成因及位置分佈亦有很大的分別。女性脫髮模式一般是普及性稀疏，位置一般由頭頂中央開始，擴展到整個頭頂，持續惡化會形成禿頭。女性在以下三種生理現象(懷孕、分娩、更年期)容易造成女性荷爾蒙分泌失調，而導致脫髮。

脫髮的成因

遺傳基因

中國人脫髮大部份屬遺傳性(雄性禿)，而頭髮的生長受雄激素的影響很大，所以男性往往比女性更容易脫髮並且面積較大。女士亦有脫髮問題，只是女性的女性荷爾蒙較多，有抑制作用，所以相對男性較少脫髮。

外在的因素

外在因素很廣泛，包括：手術、過度節食、各種壓力、作息不當、生活習慣驟變等。過度洗頭或長期用力拉扯頭髮，如長期紮緊頭髮，會令毛囊發炎或受損，也會脫髮。

自然環境影響

香港屬亞熱帶地區，炎熱潮濕的天氣和空氣污染，容易令頭皮油脂分泌旺盛以致堵塞毛囊。

不當處理頭髮

過度的頭髮造型（如染髮，電髮等），而塗抹在頭髮上的都是化學藥劑，再加上高溫處理，都會對頭皮和頭髮造成傷害，導致脫髮。

預防脫髮的方法

要預防脫髮，首要知道脫髮的原因。髮型師 / 技師須細心及有耐性地向顧客清楚解釋頭皮及髮質狀況，才建議如何護理。以下介紹五個預防方法：

1. **小心飲食：**多吃含鈣、鐵、鋅及維他命 C 等食物，如牛排、豆類、雞蛋、柑橘、葡萄乾等。除了補充營養外，要注意均衡營養。此外，蔬菜也不可缺少，但辛辣油膩食物要少吃，因會刺激毛囊，令其分泌過多油脂而引致脫髮。
2. **保護頭髮：**避免經常電髮或染髮。使用風筒時，溫度亦不要過熱；接觸頭皮的衣物要保持潔淨及透氣。
3. **注意洗頭頻率：**很多人有錯誤的觀念，以為多洗頭會更乾淨。每天洗頭會把皮脂腺分泌的油脂洗掉，使頭皮和頭髮失去保護膜，令脫髮問題更加嚴重。正常來說最多隔天洗一次。秋季洗頭每週一至兩次已足夠。
4. **選擇適當的洗頭水：**要清楚髮質才選用合適的洗髮產品。如對顧客髮質未全面了解，建議先用溫和洗頭水，避免用含硫酸鹽成份產品。
5. **按摩頭皮：**使用有滋潤性的油，如椰子油、香薰油等按摩頭皮，可增加血液循環，使毛囊內的細胞取得充足營養。

頭髮所需的營養

頭髮主要成份是蛋白質，假如長期攝取不足，會出現脫髮現象。很多人會倚賴護髮產品吸收營養，卻忽畧均衡飲食可攝取頭髮所需要的養份。因為一般從食物裡攝取的卡路里中，約百分之二十到三十可轉換成人體所需的蛋白質。

對頭髮生長的主要營養素包括維他命和礦物質：

鐵 (Iron) - 主要的功能是製造血紅蛋白及幫助血紅素輸送氧氣，而缺乏鐵會導致貧血及脫髮。

鋅 (Zinc) - 主要功能有成長發育，能量代謝，免疫功能，皮膚健康等，而缺乏鋅會造成分泌油脂的腺體無法正常運作。

維生素 B6, B12, 葉酸 (folic acid) 與生物素 (biotin) - 以上這些屬於維生素 B 群，對於紅血球及血紅素的製造非常重要，而血紅素主要功能是攜帶氧氣到細胞組

織，幫助新陳代謝。健康的頭髮需要充足的氧氣及血液來維持，一旦維生素 B 群缺乏，可能導致氧份及血液的供應不足，造成頭髮容易脫落及生長緩慢。

維生素 C -

參與膠原蛋白的製造。而膠原蛋白是形成皮膚、頭髮、韌帶和骨骼中結締組織所必須之蛋白質，維生素 C 缺乏可能造成頭髮脆弱及容易斷裂。

離胺酸 (Lysine) -

是構成膠原蛋白的主要成分之一。而膠原蛋白是皮膚和頭髮的主要成份，因此營養不良引起的脫髮是與離胺酸有關。

健康頭髮所需的營養可透過食物攝取，而食物中的牛奶、魚、牛肉、豬肉以及米、麥、蔬果等都含豐富蛋白質。

互動區

吃芝麻糊對健康頭髮真的有幫助嗎？
(討論方向：學員可按自己理解討論，探討不同的觀點，如中醫等)

導師指引

導師可從報章或雜誌等刊物選出一些公眾人物的脫髮照片作示範，以加深學員對課題的記憶及增加他們的學習興趣。

B. 導師輔導學員練習

1. 選擇題 (可選擇超過一個答案)
 - i) 以下那項會有脫髮可能？
 - 睡眠過多
 - 過度染髮
 - 家族遺傳
 - 按摩頭皮

- ii) 健康的頭髮需要營養，而養份可從以下方法攝取
 - 護髮產品
 - 多晒太陽
 - 均衡飲食
 - 每天服用維他命

- iii) 以下那項有關脫髮的陳述是對的？
 - 男性脫髮一般有七個階段
 - 女性亦有脫髮問題
 - 脫髮與生活習慣無慣
 - 脫髮一般不會頭頂光禿

- iv) 如何預防脫髮？
 - 勤梳理頭髮
 - 多吃含豐富蛋白質的食物
 - 減少洗髮
 - 減少染髮、電髮和吹髮

- v) 通過飲食，可吸收頭髮需要的甚麼營養？
 - 蛋白質
 - 水份
 - 鋅
 - 鐵

C. 課外自修建議

1. 留意家人或朋友是否有脫髮現象，邀請他們做一個訪問，並自設問題找出脫髮的可能原因，例如：a. 有沒有家族遺傳，b. 洗頭習慣等。
2. 學員搜集三張脫髮的相片，分析各個情況所屬階段。

導師可提供以下回饋：脫髮分析是否準確

主要資料來源：

1. 頭髮所需營養 <https://www.everydayhealth.com.tw/article/19096/3>
2. 脫髮原因 <https://www.everydayhealth.com.tw/article/19096/2>
3. 脫髮相關資料 <http://www.hairregen.hk/knowledge-hair-loss.html>
4. 脫髮種類 <http://www.hairhealth.com.hk/lose-hair.asp>
5. 脫髮階段 <https://www.hairprime.com.hk/脫髮階段>

8. 頭髮及頭皮護理服務及產品建議 衛生守則

預期學習成效：

能夠識別顧客的髮質，向顧客提供適當的護理建議及選擇合適的護理產品

在髮型師的指導下，選取適當的護理產品及方法，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客進行頭髮及頭皮護理服務
向顧客說明服務後的護理建議




A. 課題解說


認識有關頭皮和頭髮的基本知識後，為顧客進行頭皮及頭髮的護理時要留意衛生守則，注意安全。


進行頭髮及頭皮護理

能夠識別顧客的髮質，向顧客提供適當的護理建議及選擇合適的護理產品

要識別顧客的髮質，首先要認識不同髮質的特性：

髮質	特徵（註）	護理建議及產品
乾性 	<ul style="list-style-type: none">- 頭髮乾燥，欠光澤、易打結，彈性較低，觸摸有粗糙感- 部分人會產生乾性頭皮屑	<ol style="list-style-type: none">1. 用較滋潤的洗髮水，再使用含保濕成份的護髮素於髮幹和髮尾部份2. 建議顧客用含植物油成份的髮膜為頭髮保濕
中性 	<ul style="list-style-type: none">- 不油膩也不乾燥，有自然的光澤	<ol style="list-style-type: none">1. 用性質溫和的洗髮水替顧客徹底清潔頭皮和頭髮2. 建議顧客注意保持頭髮健康狀況，不要太多電染頭髮
混合性 	<ul style="list-style-type: none">- 頭皮油膩，會產生頭皮屑，但頭髮乾燥，髮尾或會開叉	<ol style="list-style-type: none">1. 要特別為顧客清潔頭皮和髮根位置，再使用含保濕成份的護髮素於髮幹和髮尾部份

<p style="text-align: center;">受損</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - 頭髮乾燥，粗糙感，缺乏光澤，顏色枯黃，髮尾開叉 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用具滋潤營養和修復功能的護髮素 2. 建議顧客用髮膜作深層滋潤和修補受損結構 3. 建議顧客使用修護療程，定期到美髮相關工作場所檢查髮質及修剪開叉髮尾等
---	---	---

頭皮種類	特徵（註）	護理建議及產品
<p>油性頭皮</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - 頭髮油膩，觸摸有粘膩感，頭髮較扁塌 - 部分人會產生油性頭皮屑 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用潔淨力較強的洗頭水 2. 切忌用過熱水溫替顧客沖頭

除了透過觀察和接觸顧客的頭髮瞭解他們的髮質，還可以通過交談以瞭解顧客的生活習慣，根據本課程所學到的知識，提供相應的護理建議。

註：此部份內容在單元一第 2 課亦有提及

在髮型師的指導下，選取適當的護理產品及方法，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客進行頭髮及頭皮護理服務

有關為顧客進行頭髮及頭皮護理服務的知識及技巧，已在本課程不同部份解說。美髮業從業員須要留意個人及工作的衛生守則，以免影響個人及顧客的健康和安全。以下是美髮業從業員的一些日常守則：



美髮從業員可參考職業安全健康局（簡稱“職安局”）製作的“個人及社區服務行業工作安全 - 理髮及美容從業員”套件。此套件包含一小冊子及光碟，內容是介紹從業員的常見危害及其預防措施。

向顧客說明服務後的護理建議

按顧客的髮質提供護理後，要解釋服務後護理的重要性，並建議顧客在家中自行護理或讓髮型師提供「保健」服務。因為在護理過程中，已和顧客詳細討論及識別了顧客的髮質，服務後的護理是加強顧客對護理的認知，例如留意洗頭密度；用適合自己髮質的產品；保持衣履清潔及良好生活習慣等。

互動區

熱水有去油作用，為何不應用高溫的水來洗去頭上油脂呢？

（討論方向：學員可考慮過熱水溫對頭皮的傷害）

導師指引

導師解說個人及作業的衛生守則時，建議從關心角度和學員討論其重要性。切勿以家長式指出常犯錯誤，令學員反感致抗拒學習。最理想是用故事分享一些衛生問題或顧客的投訴個案。

B. 導師輔導學員練習

1. 導師示範及學員練習為顧客進行頭髮護理服務（20分鐘）：

- 為顧客剪髮時，仔細檢查清楚工具(如鉸剪、剃刀等)是否清潔和有沒有損壞
- 識別顧客的髮質，向顧客提供合適的洗髮水及護髮素
- 為顧客洗頭前，先調較水溫及用手試水
- 替顧客按摩頭皮時，使用課文提議的按摩技巧
- 為顧客洗頭後，盡快抹乾顧客頭髮及自己雙手
- 如為顧客電髮、漂髮、染髮、造型或定型，向顧客提供合適的產品
- 完成後使用護髮蒸氣機，利用蒸氣調理頭髮健康
- 使用風筒時，調較適中的風力及溫度，並保持適當距離，將頭皮和髮根部份吹乾、造型或定型

2. 學員輪流讓其他學員識別髮質，並說明特性
3. 請學員輪流做角色扮演以下情景，由其他學員說出不對的地方和應該如何糾正：
 - 學員 1 - 一邊用紙巾抹鼻水和咳嗽，一邊在顧客旁邊詢問顧客要做甚麼護理
 - 學員 2 - 剛吃完午飯，沒洗手便立刻替顧客洗頭
 - 學員 3 - 徒手處理染髮劑，並塗抹在顧客頭髮上
 - 學員 4 - 將用完的尖梳、鉸剪、髮捲和造型啫喱隨意放在工具車的盆上
4. 資料搜集：搜尋美髮相關工作場所採用的護髮膜 / 精華素的資料及其重點修護成分

C. 課外自修建議

1. 於上課後兩星期，檢討自己工作的衛生標準。如發生與衛生有關的事故或顧客投訴等，請記錄下來提醒自己要改善。
2. 學員在課餘時間完成以下習作

***在空格填上「對」或「錯」，如答案是「錯」，請解釋原因**

- (i) 用潔淨力強的洗髮水護理受損的髮質。
- _____
- (ii) 顧客一定要到美髮相關工作場所做服務後護理。
- _____
- (iii) 作為美髮業從業員要有心理準備，雙手會粗糙的，這是無法避免的事。
- _____
- (iv) 美髮相關工作場所每天關門前會有工作人員清潔地上的頭髮碎及漬水，美髮業從業員都不用理會或找人清理。
- _____
- (v) 如戴口罩會令我的面部皮膚敏感。於工作時如非必要的話，我不會戴上。
- _____

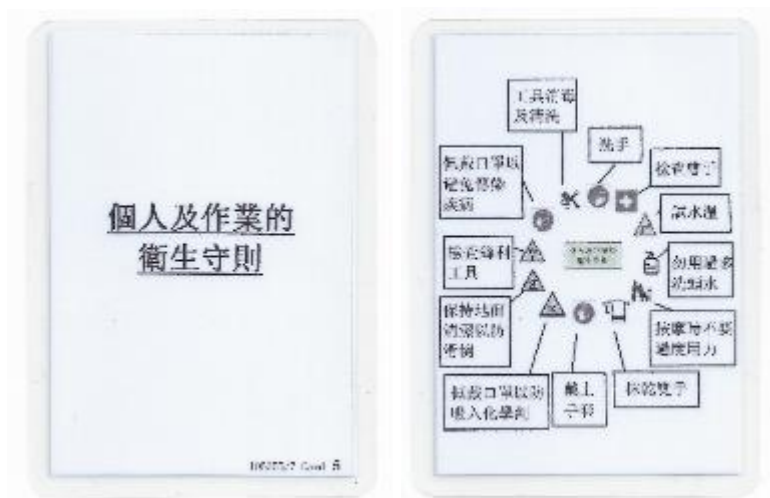
導師可提供以下回饋：學員選擇及提供的答案是否準確

主要資料來源：

1. 理髮業職安健 http://www.oshc.org.hk/oshc_data/files/books/2016/CB288C.pdf
2. 髮質類型 <http://www.hairway.org/show.aspx?id=460>
3. 髮質類型 <http://koneko81.pixnet.net/blog/post/54040635-髮質分類表>
4. 護理用品 <https://my-best.tw/33619/>
5. 護髮建議 <https://kknews.cc/fashion/2mba4mg.html>

第 8 課輔助學習資料：記憶咭

1. 導師可參考以下樣本製作記憶咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



正面

背面

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要, 自行創作記憶咭, 增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭, 在自修時溫習課題重點。

9. 安全標準

預期學習成效：

確保所選用的頭髮及頭皮護理產品符合安全標準

A. 課題解說

現今社會顧客對頭髮質素有比較高的要求，所以市面上推出了越來越多的頭髮及頭皮護理產品，以滿足顧客需要。作為美髮業從業員，我們對選用產品是否符合安全標準需要有基本認識，才可以介紹給顧客。

很多國家的法例規定美髮產品必須加上標籤，以增加產品資料的透明度，使消費者能夠避免購買了含有可導致敏感成份的產品。

一般頭髮及頭皮護理產品標籤會列出以下資料：

- 產品種類
- 產品內容
- 成份和含量
- 生產日期及有效日期
- 警告字句，提示消費者產品的潛在危險
- 使用及儲存指示
- 生產地和生產批號
- 製造商、分銷商及/或入口商的名稱



如有疑問可向產品供應商查詢。此外，香港消費者委員會每年都會測試很多款的洗頭水，並公佈結果以提醒使用者。美髮業從業員可參考消委會網站的有關數據。

以下是 2017 年 8 月 15 日消委會報告的部份內容，可參考與安全標準有關的內容及帶出的訊息：

“樣本中，有 38 款檢出二噁烷，含量介乎 1.1ppm 至 24ppm，符合內地《化妝品安全技術規範》2015 年版要求的限值 30ppm；但當中 7 款檢出的二噁烷含量介乎 12ppm 至 24ppm，包括 5 款聲稱適合一般人士使用，1 款聲稱適合男士使用，和另 1 款聲稱適合頭髮稀疏或一般有脫髮問題人士使用。”

“相反，價錢最高的樣本則只取得 2.5 分，該產品檢出的防腐劑 MIT 濃度，更高於歐盟 SCCS 就 MIT 最高使用濃度的安全水平建議。”

洗頭水/洗髮水如含以下三種化學物質，或可引致以下的不良反應：

化學物質	相關成分	主要功用	可能引致的不良反應
二噁烷 (1,4-dioxane)	<ul style="list-style-type: none"> 是常見的溶劑 如產品添加了表面活性劑，簡稱 SLES，受二噁烷污染的機會較高 	並不是化妝品原料，是生產過程中有機會產生的污染物	短時間接觸低濃度二噁烷氣霧，可能會刺激眼睛和呼吸道 內地標準：≤ 30 ppm 歐盟標準：≤ 10 ppm
游離甲醛 (free formaldehyde)	<ul style="list-style-type: none"> 可釋出甲醛成分 	防腐劑	刺激皮膚，導致痕癢、出紅疹，可引致敏感性接觸性皮炎
異噻唑啉酮類 (isothiazolinone)	<ul style="list-style-type: none"> 甲基異噻唑啉酮，簡稱 MIT 甲基氯異噻唑啉酮，簡稱 CMIT 	防腐劑	致敏性較高，可引致皮膚過敏反應如痕癢、紅疹、嚴重時可引致敏感性接觸性皮炎。濕疹患者應避免使用。

註：PPM 代表 Parts Per Million (百萬分率)

此外，不少消費者喜歡使用有香味的護髮品，但香料成分會致敏或刺激皮膚。除香料外，也需留意護髮品是否含有對人體有害的重金屬（如水銀、鉛、砷、鎘等）。雖然一般標籤不會完全列明成份，但為了保障顧客安全，美髮業從業員應定期參閱消委會的測試報告，切勿完全倚賴產品推銷廣告。

互動區

洗頭水標榜「成分天然 / 有機」，是否代表這產品不含致敏物質？
 （討論方向：需要掌握對標籤的理解，以確定產品是否不含致敏物質）

導師指引

由於頭髮及頭皮護理產品品牌眾多，導師要提醒學員，除了要看清楚小心挑選外，如有疑問要查閱消委會報告，因消委會在 2018 年曾作大量測試，可以提供可靠資訊。

B. 導師輔導學員練習

二人一組，選出不同供應商的产品並檢視其資料：

- (i) 有沒有標籤
- (ii) 標籤內資料是否充足

C. 課外自修建議

* 請簡單填寫答案

- (i) 如產品標籤沒有儲存指示, 你會如何處理?

- (ii) 為何不直接找供應商查詢其產品是否含會引致不良反應的化學物質?

- (iii) 為什麼標籤未必顯示產品含有二噁烷?

- (iv) 一般洗頭水/洗髮水可致敏的防腐劑是什麼?

- (v) 香港那個組織會為產品作測試及提供既安全又性價比較高的洗頭水/洗髮水建議給使用者?

導師可提供以下回饋：學員提供的答案是否準確

主要資料來源：

1. 消委會意見書 <https://www.legco.gov.hk/yr01-02/chinese/panels/es/papers/es0527cb1-1775-3c.pdf>
2. 消委會有關洗頭水報告 <https://www.weekendhk.com/707092/lifestyle/>
3. 消委會有關洗頭水報告
https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/press/490/shampoos.html

第 9 課輔助學習資料：二維碼咭（一）

1. 導師可參考以下樣本製作二維碼咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



正面

背面

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要, 自行創作記憶咭, 增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭, 在自修時溫習課題重點。

第 9 課輔助學習資料：二維碼咭（二）

1. 導師可參考以下樣本製作二維碼咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



正面



背面

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要, 自行創作記憶咭，增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭，在自修時溫習課題重點。

單元二：處理一般性問題頭髮和頭皮 (105357L3)

10. 頭髮及頭皮的專業知識

預期學習成效：

瞭解頭髮及頭皮的專業知識, 包括：

- 頭髮、頭皮及皮膚的功能、結構及相互關係
- 髮質種類、頭髮的生長週期、速度
- 健康髮質的因素, 如: 具彈力、保水、柔軟與光澤等

引入情景

髮型師：Gigi，一段時間冇見，近來好嗎？

Gigi：唉，你睇我啲頭髮，長得好慢，再剪都唔知幾時先會長啦，所以冇嚟剪髮……仲有，經常喺街上見到其他人嘅頭髮又長又有光澤，真係好羨慕！

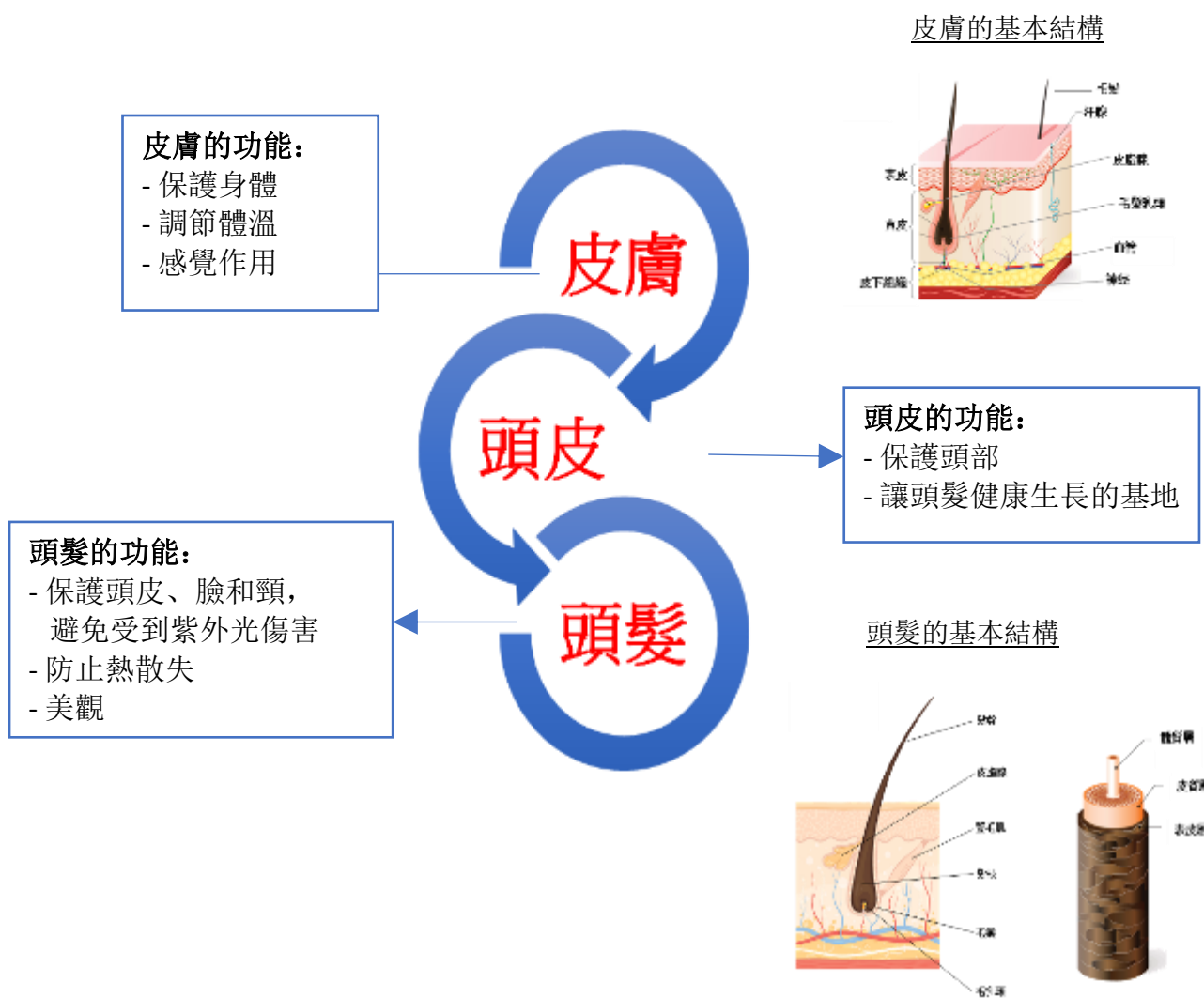
髮型師：如果你唔介意，我一邊整頭，我一邊話你知一啲有關頭髮嘅小知識，可以幫助你好好護理頭髮㗎……

A. 課題解說

瞭解頭髮及頭皮的專業知識





頭髮、頭皮及皮膚的功能、結構及相互關係

頭皮是皮膚的伸延，亦是讓頭髮生長的地基。頭皮的毛囊和毛乳頭長出頭髮，為頭髮提供所需的營養，所以皮膚是那種膚質，頭皮也是那種膚質，生長出來的頭髮也是那種髮質。頭皮中的毛囊是頭髮進行新陳代謝的地方，並提供必需的養份和水份。即是有健康的頭皮，才能養出健康的頭髮。所以，皮膚、頭皮和頭髮三者有着不可分割的關係。



髮質種類、頭髮的生長週期、速度

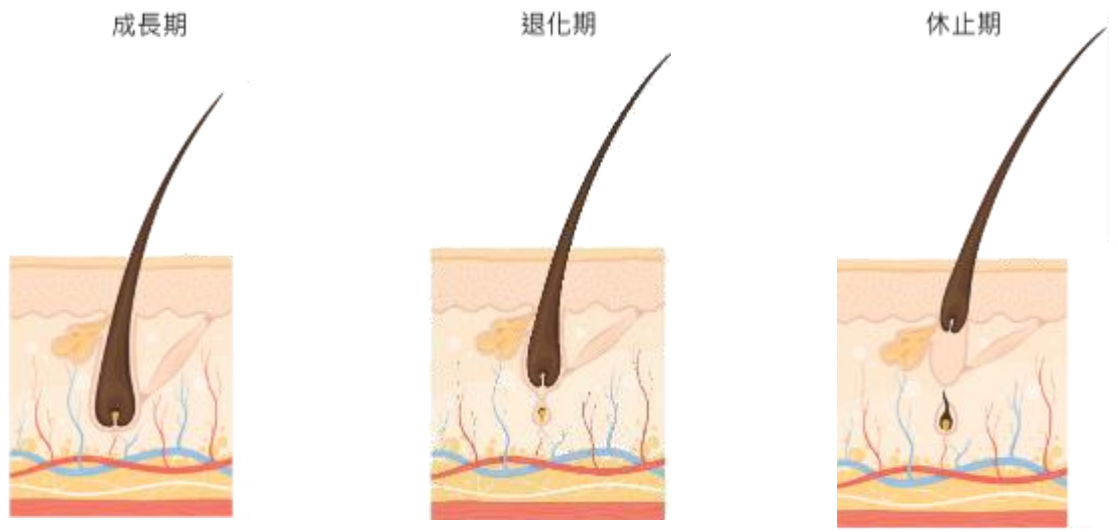
頭皮種類/髮質一般為分以下5種類：

頭皮種類/髮質	特徵
乾性	 <ul style="list-style-type: none">- 頭髮乾燥，欠光澤、易打結，彈性較低， 觸摸有粗糙感- 部分人會產生乾性頭皮屑
油性	 <ul style="list-style-type: none">- 頭髮油膩，觸摸有粘膩感，頭髮較扁塌- 部分人會產生油性頭皮屑
中性	 <ul style="list-style-type: none">- 不油膩也不乾燥，有自然的光澤。
混合性	 <ul style="list-style-type: none">- 頭皮油膩，會產生頭皮屑，但頭髮乾燥，髮尾或會開叉
損壞髮質	 <ul style="list-style-type: none">- 頭髮乾燥，粗糙感，缺乏光澤，顏色枯黃，髮尾開叉

Gigi · 你睇到其他人有光澤嘅頭髮應該屬於中性同埋冇受損吧。另外，頭髮唔係永無止境咁生長落去嘅，每個月約增長 1 - 1.5 厘米，同埋有固定嘅生長週期。

頭髮的生長週期及速度

一般生長週期分為3個階段：



有9成的頭髮都處於這個階段，可持續2 - 6年。在成長期內，毛囊非常活躍，不斷分裂細胞，再向上推移。生長速度大約每個月1-1.5厘米，一年大約是10-15厘米

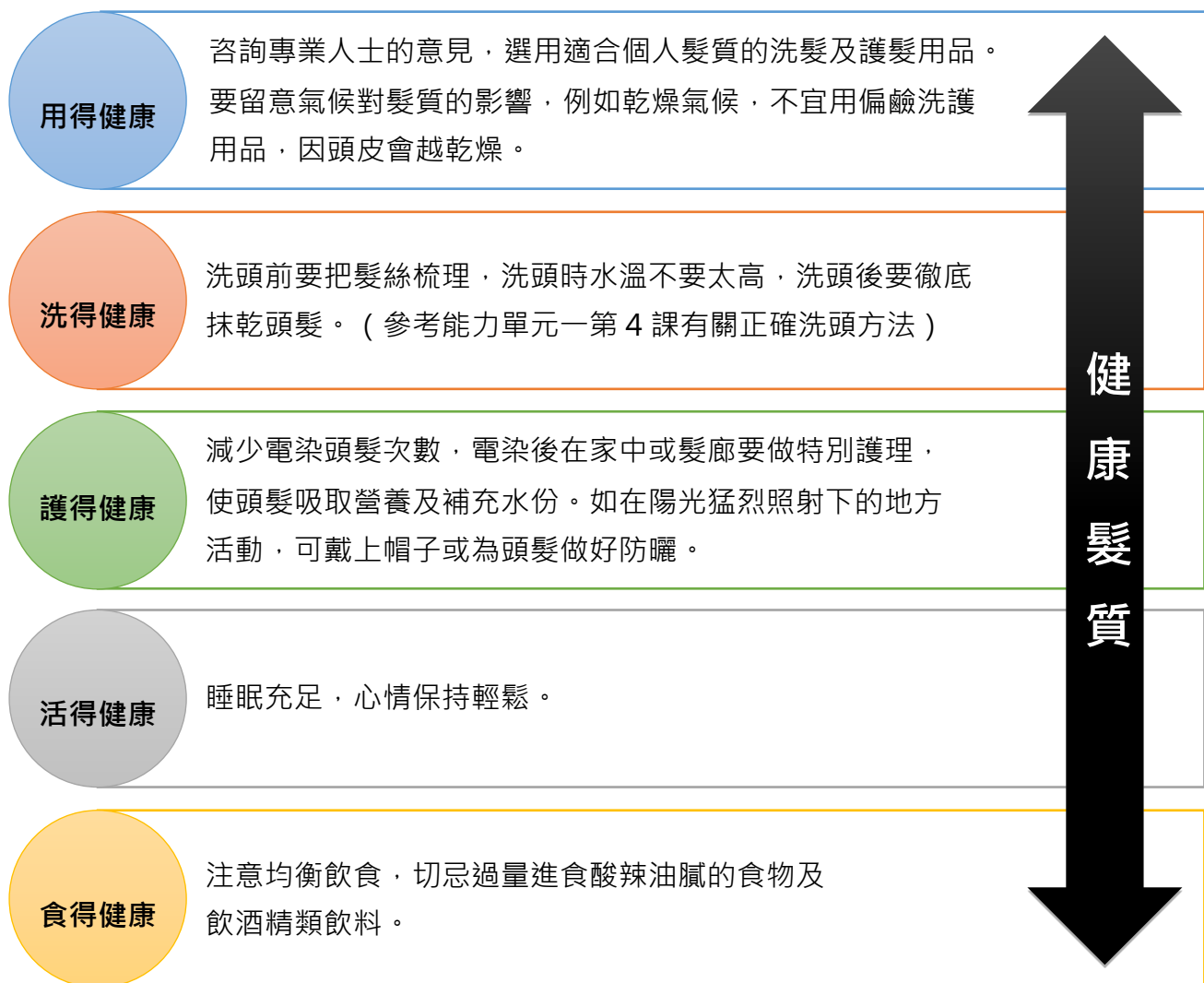
退化期的頭髮只佔頭髮總量的1%，為期2-3週。在這個時期，頭髮的生長速度減慢

休止期的頭髮約佔所有頭髮的10%，為期2 - 3 個月。毛囊基部漸漸萎縮，這時候頭髮已停止生長，並即將脫落。一個人每天大約掉落50至100條頭髮

Gigi, 只要唔係有不尋常嘅脫髮現象，唔需要太介意頭髮生長嘅快慢，因為仲有其他因素會影響頭髮嘅生長速度嘅。您羨慕其他人嘅健康髮質，應該係有彈性、柔軟同埋有光澤嗰種。

健康髮質的因素

要擁有健康髮質，除了受遺傳基因影響外，還要留意以下的外在因素：



Gigi: 聽咗你嘅頭髮小知識，我對自己嘅頭髮了解也多了。看來要有秀髮都唔係好難，我都努力一啲就唔需要只羨慕其他人！

髮型師： 係呀！時間啱啱好，吹好頭啦，你睇睇鍾唔鍾意呢個髮型！

B. 導師輔導學員練習

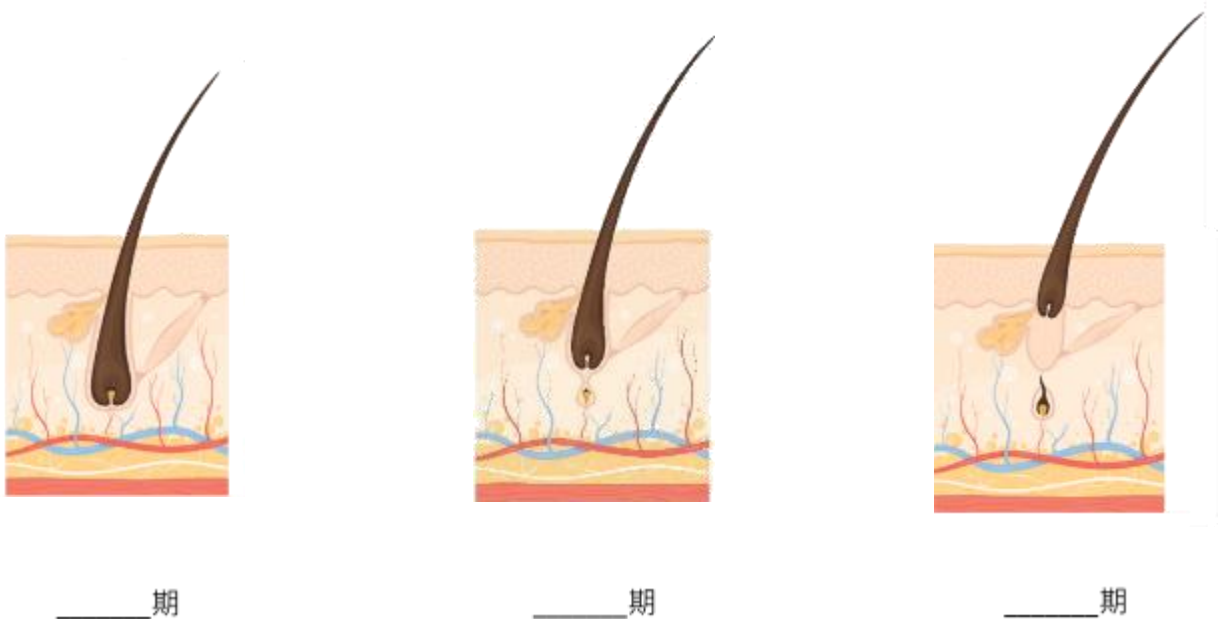
1. 請列出皮膚、頭皮和頭髮的功能：

皮膚： _____

頭皮： _____

頭髮： _____

2. 請辨認出下圖屬於那個頭髮生長的週期：



3. 那種髮質會產生頭皮屑？請解釋其原因。

4. 假設男顧客的脫髮情況已是第 7 課所提及的第六階段，即是光禿部份不斷擴展，與前額部份相連。你如何用頭髮生長週期的角度來分析顧客的頭髮狀況？

5. 假設顧客向你詢問護髮小貼士，你會向顧客提議甚麼方法？請將你的提議記下，並與其他學員分享。

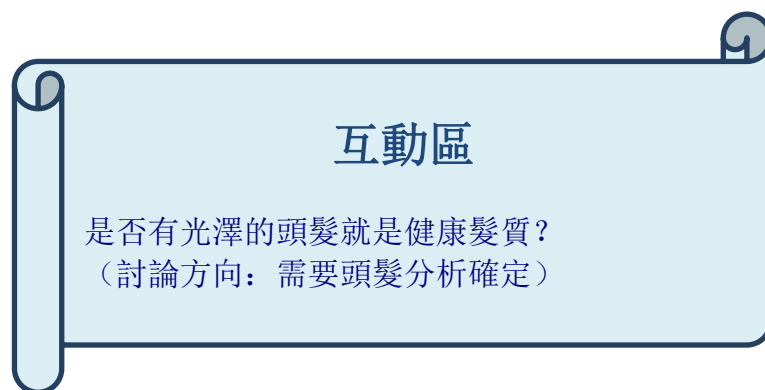
C. 課外自修建議

1. 請學員在課餘時間嘗試按健康髮質的因素建議予朋友或顧客，觀察他們的反應，記錄那些方面是他們最多忽略的，並與其他學員分享，看看是否有共通點。

導師可提供以下回饋：學員個案研究的質素及準確性

2. 導師亦可提議學員就課題的內容及本身需要，自行創作記憶咭，增強學習效果。

導師可提供以下回饋：創作記憶咭的選材及質素



導師指引

這是第一課以情景來解說課題，建議導師先詢問學員他們一般會如何回答客人，才詳細解說學習成效的每個部份。最後學員自己反思那些內容他們會加入以回答客人。

主要資料來源：

1. 頭髮相關資料 <http://www.kmuh.org.tw/www/kmcj/data/9903/6.htm>
2. 皮膚與髮質 <http://www.apscalpsalon.com/skin>

第 10 課輔助學習資料：記憶咭

1. 導師可參考以下樣本製作記憶咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



正面

背面

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要，自行創作記憶咭，增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭，在自修時溫習課題重點。

11. 髮質與髮色異常的成因及特徵

預期學習成效：

瞭解髮質與髮色異常的成因及特徵, 包括：

- 受損原因, 如: 紫外線、化學劑、油脂、酸鹼度等
- 受損行為, 如: 游泳、日曬、洗、燙、染等
- 受損狀態, 如: 乾燥、變黃、斷裂、分叉等

引入情景

髮型師：我記得你好鍾意游水㗎㗎，今年天氣好熱，你一定成日去游水啦？

Daisy：係呀！我近來一星期都去 3 晚游水，就放工近近地去維園公眾泳池，不過都係鍾意去海灘，晒住太陽咁游，幾爽呀！

髮型師：聽你咁講，聽到我都想去添……呀，你唔係話約咗朋友今日一齊來染髮嗎？

Daisy：一講曹操，曹操就到，佢係 Debby。

髮型師：Debby 你好！

Debby：嘩！你頭髮個色好靚呀！今日就幫我做你隻色好嗎？

髮型師：Debby 你上個月先漂完個頭做咗隻新色，咁快再做，好傷架！

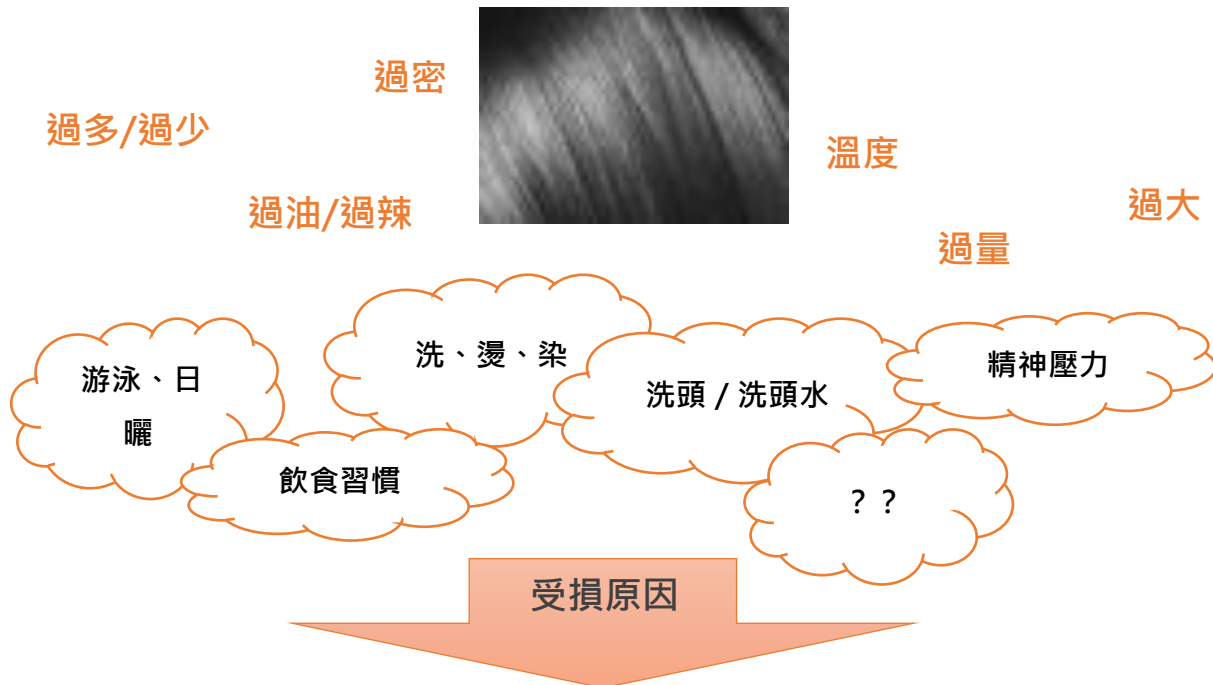
Debby：我都知……其實近呢幾個月多 party，想靚咪又染又漂囉，啲頭髮真係又乾又易斷，而家唯有做多啲護髮囉！

髮型師：你哋又貪靚又鍾意運動，但係你哋知唔知道我地啲日常活動都有機會令頭髮變得唔靚㗎。

A. 課題解說

瞭解髮質與髮色異常的成因及特徵

受損行為和原因



紫外線

在室外游泳及於暴曬時都會接觸紫外線。

紫外線會破壞頭髮最表層的毛鱗片，令毛鱗片翹起或剝落，頭髮內的水分會被蒸發。紫外線滲入頭髮內，使頭髮的營養流失，更破壞蛋白質。

化學劑

頭髮接觸到化學劑的機會很多，例如洗頭時用的洗髮水、造型時使用的電髮劑、染髮劑、定型產品及游泳池中的氯氣等。

化學劑會使頭髮中的水分和蛋白質流失。當化學劑接觸到頭皮時，會刺激毛囊，也可能引致發炎。長時間會使毛囊萎縮，頭髮由粗變細，甚至脫落。

有些化學劑會引致重金屬中毒或致癌。尤其經常使用染髮劑，有害物質積聚在體內，會使人頭痛，疲倦乏力，甚至破壞身體器官，誘發嚴重疾病。

油脂

正常的油脂能滋潤和保護頭皮和髮根。

如果飲食過於油膩，或頭髮骯髒時沒有按時洗頭，頭皮沒有保持清潔以致油脂分泌過盛，都會出現皮脂腺失衡，使毛囊堵塞而無法吸收所需營養，毛囊逐漸萎縮，從而影響頭髮健康生長。

酸鹼度

頭髮的酸鹼值處於低（偏酸）或高（偏鹼）的數值時，都難以抑制細菌。

如果皮脂腺失衡，各種問題會逐漸出現，例如：頭油、頭屑、毛囊發炎，甚至脫髮等。

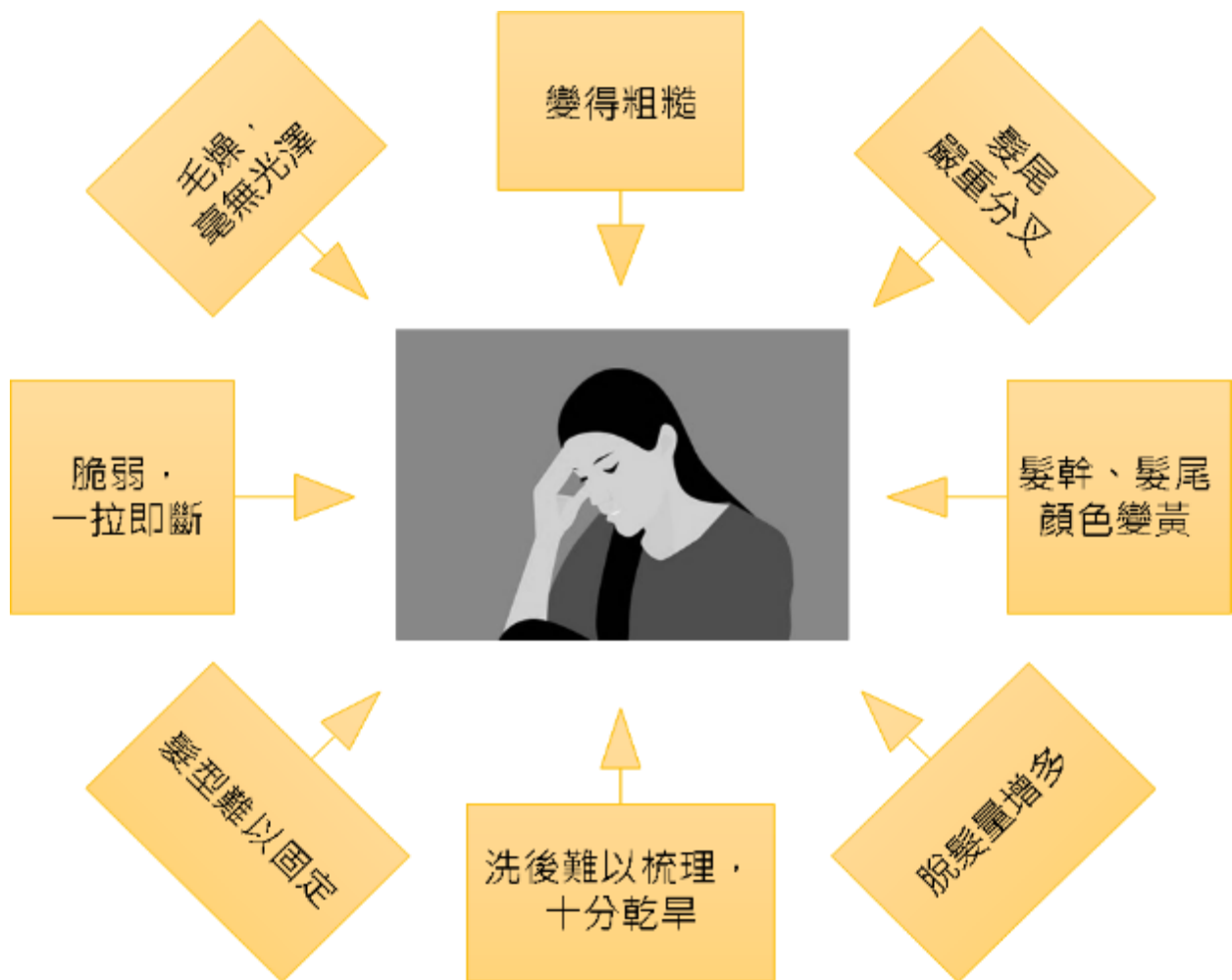
內分泌失調

精神壓力過大，睡眠不足，吃辛辣食物，甚至天氣變異，都會令內分泌失調，影響頭髮健康。

髮型師： 你知唔知道，頭髮受損最終會令我哋啲頭髮變成點樣呢？

受損狀態

當油脂分泌失調，頭髮組織被破壞，營養無法正常輸送，水分流失，缺乏蛋白質，頭髮便會受損。受損狀態一般包括以下幾種：



Debby： 啊！其實我嘅頭髮都有你所講嘅受損狀態了.....

Daisy： 即係我無論去泳池或海灘游水都要做好保護.....

髮型師： 冇錯！Debby 不如今日我幫你做 treatment 護理一下頭髮好嗎？先讓頭髮休息一下，遲啲再染吧！

B. 導師輔導學員練習

1. 請列出為何頭髮會受損：

	接觸地方	造成的破壞
紫外線		
化學劑		
油脂		

2. 分組討論：每組 3-4 人，討論最常見顧客髮質受損狀態及其原因，組員之間互相分享各人與顧客溝通處理這些問題的經驗，並記錄作日後參考。

C. 課外自修建議

觀察並紀錄 3 位朋友或顧客的生活習慣及頭髮狀態如下：

- (i) 喜歡曬太陽或在泳池游泳
- (ii) 每個月都到髮廊染髮
- (iii) 每星期必吃麻辣火鍋最少三次

導師可提供以下回饋：學員個案研究的質素及準確性

互動區

夏天天氣那麼潮濕，為何曬太陽仍會令頭髮乾燥呢？

（討論方向：考慮猛烈陽光對頭髮的影響）

導師指引

除了以情景來解說課題，建議導師以「受損」為題，引導學員思考「受損」的意思，從而瞭解其原因、行為及狀態等。

主要資料來源：

1. 染髮的傷害 <https://kknews.cc/zh-hk/health/r6oaa4.html>
2. 油脂的影響 <https://kknews.cc/zh-hk/health/yamlnnj.html>
3. 酸鹼度相關資料 <https://www.2h.com.tw/event/20150803/index.html#testStart>

第 11 課輔助學習資料：手機應用程式工具咭

1. 導師可參考以下樣本製作手機應用程式工具咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。

以下是手機放大鏡程式舉例：

- a. Android 程式 HANTOR (下圖) 或其它。



正面



背面

b. Apple 程式 Magnifier 30x Zoom (下圖) 或其它。



正面

背面

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要, 自行創作記憶咭, 增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭, 在自修時溫習課題重點。

12. 一般性問題頭髮和頭皮的知識

預期學習成效：

明白一般性問題頭髮和頭皮的知識，包括：

- 頭髮和頭皮的不正常現象
- 一般性問題頭髮及頭皮的種類和成因，如：細菌、真菌、失調及過濾性病毒等
- 明白處理一般性問題頭髮及頭皮的方法及技巧
- 髮絲的不同階段和成因 包括 外在因素 自然環境影響及不當處理頭髮等

引入情景 1

(顧客 Tony 頭髮凌亂，一臉愁容的進入髮廊)

髮型師： Tony 你好，你無事嘛，見你唔係幾開心咁！

Tony： 我近排頭痕到忍唔住成日撻頭，早兩日都唔知係咪撻傷左頭皮，有啲痛啱！死喇，唔知會唔會有菌，係咪生蟲嘅呢.....

髮型師： 其實好多人都有頭皮痕癢問題，亦有部份人因唔同原因搞到有細菌或病毒等問題，我先幫你洗頭，再講多少少你知，好嗎？

A. 課題解說

明白一般性問題頭髮和頭皮的知識

頭髮和頭皮的不正常現象

脫髮： 脫髮量比一般多，或頭皮上某區頭髮特別稀疏。

乾燥易斷： 梳頭或只是輕輕拉扯，頭髮都會因乾燥而打結，以致難於梳理或脆弱及容易折斷。

頭皮出油： 洗頭後不到半天便出油，頭髮被油脂沾黏在一起，經常處於油膩狀態。

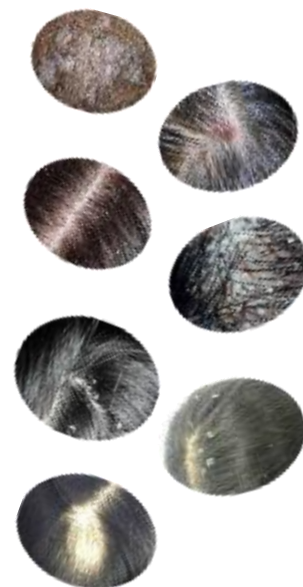
頭皮癢： 頭皮常有繃緊的感覺，或因細菌引起的問題，總是癢癢的。天氣環境轉變亦會令頭皮性質有短暫性改變。

紅腫出疹： 頭皮出現紅腫，甚至頭瘡。

頭皮屑： 油性或乾性頭皮均會出現頭皮屑，頭皮會出現白色或淡黃色屑片，撥梳頭髮時散落或黏在頭髮上，不易脫落。

一般性問題頭髮及頭皮的種類和成因

種類	成因
細菌感染 頭皮上的細菌種類繁多，最常見的種類為丙酸桿菌和葡萄球菌，如果頭皮上的細菌失衡，最容易做成頭皮屑	天氣炎熱，油脂分泌過盛，洗頭後沒有把頭髮吹乾，頭髮仍處潮濕狀態便睡覺，都容易滋生細菌。
真菌感染 是酶菌中的一種，感染了會令皮膚潰瘍或出現頭皮癬、頭皮痕癢及引致脫髮	真菌會透過直接接觸感染，亦會因使用有菌的帽子、梳子、頭飾、毛巾或枕頭等物品而感染。
失調 是指異常的身體精神現象，導致皮脂分泌失衡	精神壓力過大、睡眠不足、飲酒、吃辛辣甚至天氣轉變等，都會令內分泌失調。
過濾性病毒感染 是受感染的皮膚病：通常有幾個月的潛伏期，傳染性高，有擴散到身體其他部份的可能。消失後也有機會復發	多數見於免疫力較低的人身上，亦會因接觸患者傳染。病毒可引致不同疾病，例如：疣，疱疹性毛囊炎等。受感染的地方會痕癢和疼痛。



處理一般性問題頭髮及頭皮的方法和技巧

一般性問題頭髮及頭皮就以上提及，有細菌、真菌、失調及過濾性病毒感染等。如是者頭髮和頭皮上會出現不正常現象，如脫髮，頭皮屑等。髮型師需與顧客溝通並建議處理方法。

如屬細菌滋生或失調，只要注意個人衛生，生活及飲食習慣，相對較容易處理。如果是真菌感染會對髮根造成不良影響，治療方法是諮詢醫生處方藥用洗頭水及口服藥物。受感染者需注意避免與他人共用衣物。

至於過濾性病毒感染，除了尋求皮膚科醫生治療外，要有耐性至完全康復。過濾性病毒感染容易復發，更會影響皮膚抵抗力。

髮型師： 上面講嘅其實只係一部份頭髮頭皮問題。Tony，我剛剛同你檢查，估計你係因為近來天氣乾燥，頭皮比較乾，所以覺得痕癢。穩陣啲，不如你返屋企先換枕頭套，同埋換得密啲。可以試下呢款滋潤性高一啲嘅洗頭水，睇吓情況有冇改善。如果頭痕問題持續，或變得嚴重，就要去睇醫生喇。

引入情景 2

髮型師： Candy 今日想做乜嘢 treatment 呢？

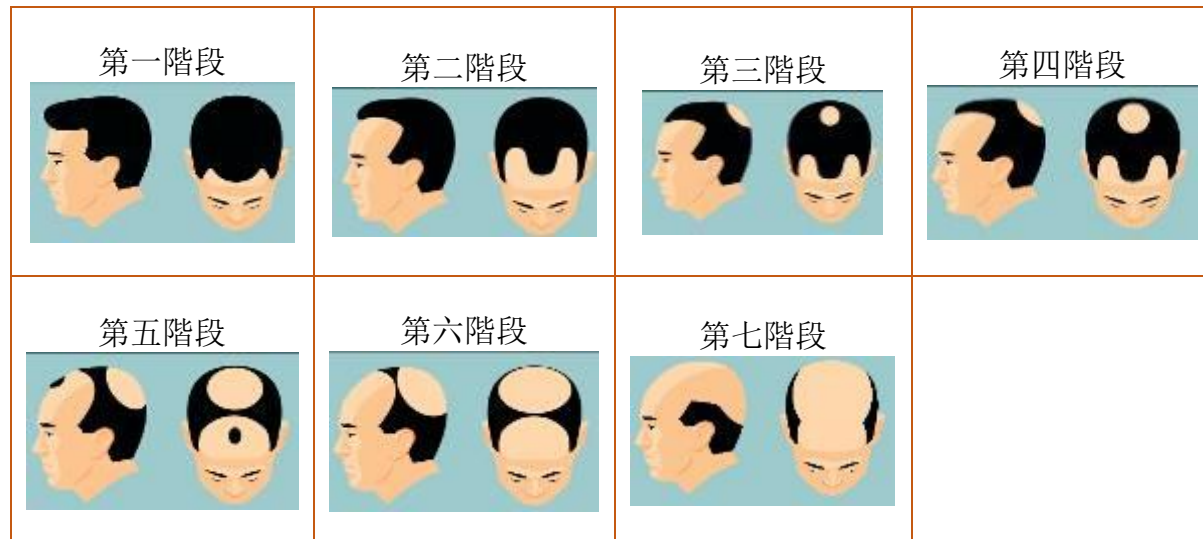
Candy： 其實我覺得自己近排甩咗好多頭髮，紮頭髮時，拎起頭髮感覺細撮左.....再咁甩法，遲啲咪無晒頭髮？你可唔可以同我檢查吓，如果真係開始脫髮有無啲咩方法幫到我呀？

髮型師： 其實脫髮有不同的階段和成因.....

脫髮的不同階段和成因

脫髮級別

男性脫髮：



女性脫髮：



女性脫髮與男性脫髮的成因及位置分佈有很大的分別。女性脫髮模式一般是普及性稀疏，位置一般由頭頂中央開始，擴展到整個頭頂，持續惡化會形成禿頭。

脫髮的成因主要有以下幾個：

遺傳基因

中國人脫髮大部份屬遺傳性(雄性禿)，而頭髮的生長受雄激素的影響很大，所以男性往往比女性更容易脫髮並且面積較大。女士亦有脫髮問題，只是女性的女性荷爾蒙較多，有抑制作用，所以相對男性較少脫髮。

外在的因素

外在因素很廣泛，包括：手術、過度節食、各種壓力、作息不當、生活習慣驟變等。過度洗頭或長期用力拉扯頭髮，如長期紮緊頭髮，會令毛囊發炎或受損，也會脫髮。

自然環境影響

香港屬亞熱帶地區，炎熱潮濕的天氣和空氣污染，容易令頭皮油脂分泌旺盛以致堵塞毛囊。

不當處理頭髮

過度的頭髮造型（如染髮，電髮等），而塗抹在頭髮上的都是化學藥劑，再加上高溫處理，都會對頭皮和頭髮造成傷害，導致脫髮。

註：此部分內容在單元一第7課亦有提及

髮型師：你又唔洗咁驚，其實我哋都會留意顧客重冇其他頭髮頭皮問題，盡量喺問題初期幫顧客。只要留意，好好護理，人人都可以有健康嘅頭皮和頭髮。

B. 導師輔導學員練習

導師抽取脫髮週期的其中一張照片或記憶咭，示範及解釋脫髮屬於那個階段及脫髮的不同原因，包括：

- 遺傳基因（例如雄激素的影響）
- 外在的因素（例如手術、過度節食、各種壓力、作息不當、生活習慣驟變等。過度洗頭或長期用力拉扯頭髮，如長期紮緊頭髮，會令毛囊發炎或受損，也會脫髮）
- 自然環境影響（炎熱潮濕的天氣和空氣污染）
- 不當處理頭髮（過度的頭髮造型，如染髮，電髮等）

然後要求學員提出家人、朋友、同事的脫髮例子，討論脫髮的可能原因。

（共 30 分鐘）

照片或記憶咭



正面

背面

C. 課外自修建議

1. 學員參考髮廊遇到的情況，設計一個有關問題頭髮及頭皮處理的情景。嘗試扮演髮型師解答客人的問題

導師可提供以下回饋：角色扮演時解答客人問題的準確性

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要，自行創作記憶咭，增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭，在自修時溫習課題重點。

導師可提供以下回饋：創作記憶咭的選材及質素

主要資料來源：

1. 頭皮常見問題 <http://www.bwhs.com.tw/?頭皮有那些常見問題呢?> , 108
2. 日常護髮 <http://www.epochtimes.com/b5/17/11/23/n9886297.htm>
3. 傷口處理 <https://www.cgh.org.tw/tw/content/depart/CS00/DL/B0000000141.pdf>
4. 頭皮感染 <http://genevadermatology.ch/頭皮感染>
5. 深層護理步驟 <https://www.elle.com/tw/beauty/hair/g22723067/2018-haircare-why-salon-shampoo-better>

13. 護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧

預期學習成效：

明白一般性問題頭髮和頭皮的知識（續），包括：

- 衡量及判斷頭髮及頭皮受損程度的方法及技巧，如：油、皮屑、敏感、掉髮、手術後的傷口處理等

瞭解護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧，如：深層護理、極乾 / 極油 / 曾受細菌感染的頭髮及頭皮

明白預防禿髮的方法

引入情景

髮型師： Ada 你好，今日同老公一齊黎整頭呀？點稱呼呢？

Ada： 佢叫 Jacky，佢想修剪吓，佢成日話唔知自己頭髮有冇事，又問我有冇特別護理，不如你同佢講下喇！

髮型師： 好呀！不如一邊剪，一邊睇下可以做啲咩護理喇！

A. 課題解說

衡量及判斷頭髮及頭皮受損程度的方法及技巧

消費者常常會錯誤判斷頭髮及頭皮的問題，尤其是一些對頭髮過於護理而導致反效果的問題。有關頭髮及頭皮的受損程度，詳細請參看單元一第 7 課。

如較前的單元提到，除了遺傳，生活和飲食習慣都與頭髮健康有莫大關係，如不適當處理便會出現不同的問題，建議髮型師透過交談和發問以了解問題所在，再判斷受損程度。

單元二第11課已提及頭髮受損的一般狀態如下：

- (i) 粗糙的紋理
- (ii) 髮尾嚴重分叉
- (iii) 脆弱易折斷
- (iv) 無彈性/髮型難固定
- (v) 毛燥、無光澤
- (vi) 顏色淡化得很快
- (vii) 脫髮增加

	建議發問問題	判斷頭髮及頭皮受損程度
油	Q1) 如果在家中自己洗頭，會使用什麼類型的洗頭水/洗髮水 Q2) 洗髮密度有否改變 Q3) 工作環境空氣流通程度如何 Q4) 有否戴帽的習慣 Q5) 洗髮後一般多久開始出油	皮脂腺分泌旺盛，面部泛油光，頭皮出油和痕癢，頭皮屑比較大片，呈塊狀。
頭皮屑	Q1) 頭皮屑是否於梳頭髮或頭髮時散落，還是黏附在頭髮上 Q2) 是否經常電、漂或染頭髮，多久一次 Q3) 於乾燥天氣情況下頭皮屑較多還是與天氣無關 Q4) 如自己做護髮，有沒有徹底清洗？有沒有化學品殘留於頭皮上	乾性頭皮屑比較細小，像雪花，油性頭皮屑較大片。
敏感	Q1) 近來有沒有接觸化學品，進食刺激性食物或飲酒過量 Q2) 生活習慣是否起了變化或壓力增加 Q3) 頭皮屬特別乾性或油性	洗髮後 2-3 小時，頭皮上的水份被完全蒸發後，如頭皮出現繃緊、痕癢，代表頭皮乾燥或敏感。
掉髮	Q1) 有沒有掉髮先兆，如頭皮突然變油甚至痕癢、頭髮變幼等 Q2) 是否壓力增加 Q3) 飲食習慣是否改變 Q4) 身體狀況是否有變（如患病、懷孕等）	每天掉髮如不超過 50 條，表示頭髮處於一個健康狀態。測試掉髮的數量，可在洗髮時收集掉髮。該數字除以 80%，大概是當天的掉髮總數量（研究顯示 80%掉髮發生於洗髮過程中）。
手術後 頭部 有傷口	Q1) 傷口來源，甚麼時候癒合，是否已徵詢醫生可以洗髮	照顧手術後的重要原則是「保持傷口乾燥」。傷口如果出血、發紅、腫脹或流膿等，都是不正常感染的現象，影響頭皮及頭髮的健康。

瞭解護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧

不論男士或女士都會面對各種頭髮問題，出油、扁塌、鬆曲、毛燥等，愛美的人經常電髮和染髮，令頭髮更乾旱、皮屑、甚至受損或嚴重分叉，除了自行使用髮尾油、護髮焗油產品外，髮廊會根據顧客需要，提供專業的深層護理療程，從根源改善髮質。深層護理主要是以深層清潔洗去頭髮上的化學品及空氣雜質，令頭髮毛鱗片呈現張開狀態，更好地吸收護髮品，修護受損髮質。

一般深層護理的程序和技巧如下：

1.		使用專業頭皮放大儀器，檢查並分析頭皮狀況。
2.		洗頭前，用寬闊圓頭梳梳開頭髮，有按摩作用及帶走頭髮上的灰塵和污穢，亦避免濕髮後打結而造成頭髮折斷。
3.		選用適合顧客髮質或針對問題的洗頭水，重複洗頭兩次，並用指腹按摩。洗頭水以不含化學品為佳
4.		用乾毛巾將頭髮印乾至不滴水，將護理頭皮產品塗抹在頭皮上，或以專業護髮產品均勻地塗抹在髮幹及髮尾。
5.		透過專業儀器發出的溫度(*)，增強打開頭髮的毛鱗片的效果，讓營養成分更被吸收。
6.		以溫水沖洗乾淨
7.		替客人抹乾頭髮、梳頭和吹頭。建議替曲髮顧客適量塗上免沖護理產品，令頭髮更順服。

(*) 按護髮產品使用說明及其修護程度來決定儀器開啟時間、調較所需的溫度及是否需要配合其他儀器使用。

另外，對於極乾 / 極油 / 曾受細菌感染的頭髮及頭皮，作護理時需特別注意：

極乾頭髮：使用含天然保濕因子，例如：維他命B3、B5、B7等的洗髮水，並選用令保濕潤澤成分較高的護髮素，不要天天洗頭，隔兩至三天洗一次為佳。

極油頭皮：使用弱鹼性的洗頭水，洗淨力較強和有控油爽髮的功效（PH>7.5），但當油脂問題稍為緩解，便需要轉用弱酸性的洗頭水，交換使用。

曾受細菌感染：使用深層清潔洗頭水，減低細菌再次感染。洗頭後要盡快吹頭，保持頭皮乾爽，避免濕度令細菌容易滋生。

髮型師： Jacky，你啲頭髮其實都算正常，如果有興趣做我以上提到的深層護理，下次可以同你做，但記緊預多啲時間俾我。不過我想提一下，頭髮都有傳染病架，你雖然家冇事都要小心，因為夏天天氣熱，香港人口又多，所以大家最好都係做好預防措施好啲。

明白預防傳染病之方法

共用物品 — 切勿與別人共用七類個人物品：

①梳子、②毛巾、③枕頭、④枕巾、⑤帽子、⑥頭飾、⑦衣物。

個人衛生 — 保持良好的個人衛生習慣，常洗頭，定期更換或消毒或以熱水清洗梳子和枕頭套，枕頭最好每年更換。

接觸患者 — 感染傳染病，應留在家中，直至康復。

— 避免與患者親密接觸。接觸患者時應戴上手套和口罩，並盡快洗手。切忌以未洗乾淨的手擦眼睛，鼻子，口腔及頭髮。不要躺在患者的床，梳化，枕頭或地毯上。患者用過的用具都應立即清洗消毒。

頭髮工具 — 光顧髮廊時，留意理髮用具，如不是經常清洗或覺得不乾淨，可要求髮型師更換用具。

B. 導師輔導學員練習

1. 實操練習

導師示範及學員練習為顧客進行深層護理的程序和技巧（30 分鐘）：

- 使用專業頭皮放大儀器，檢查並分析頭皮狀況
- 洗頭前，用寬闊圓頭梳梳開頭髮，有按摩作用及帶走頭髮上的灰塵和污穢，亦避免濕髮後打結而造成頭髮折斷
- 選用適合顧客髮質或針對問題的洗頭水/洗髮水，重複洗頭兩次，並用指腹按摩。洗頭水/洗髮水以不含化學品為佳
- 用乾毛巾將頭髮印乾至不滴水，將護理頭皮產品塗抹在頭皮上，或以專業護髮產品均勻地塗抹在髮幹及髮尾
- 透過專業儀器發出的溫度(*)，增強打開頭髮的毛鱗片的效果，讓營養成分更被吸收
- 以溫水沖洗乾淨
- 替客人抹乾頭髮、梳頭和吹頭。建議替曲髮顧客適量塗上免沖護理產品，令頭髮更順服

2. 學員在課餘時間完成以下習作

***在空格填上「對」或「錯」，如答案是「錯」，請解釋原因**

- (i) 運動後洗髮可借用別人的梳子。
- _____
- (ii) 頭皮痕癢可能是受到細菌感染。
- _____
- (iii) 女性脫髮可能是因為女性荷爾蒙失調所致。
- _____
- (iv) 每星期到髮廊護理頭髮，並購買滋潤成份高的產品在家護髮。洗髮後不用沖掉所有護髮品，好讓頭髮受保護。
- _____
- (v) 判斷顧客頭髮及頭皮是否受損，最好多問問題以瞭解原因。
- _____
- (vi) 只有油性頭髮的人才會有頭皮屑。
- _____

- (vii) 不論甚麼髮質，都需要天天洗頭。

- (viii) 天天做深層護理，頭髮才健康。

- (ix) 洗頭前，用梳子梳開頭髮，有按摩作用及帶走頭髮上的灰塵和污穢。

- (x) 用高溫熱水洗髮，又舒服，又可以沖走油脂。

3. 二人一組，針對以下情況相繼發問問題，但問題不能與第 77 頁所列出的重複。然後互相評論所問問題是否有助判斷頭髮及頭皮的受損程度。

- (i) 顧客衣物上鋪滿頭皮屑
- (ii) 顧客頭髮明顯漂染至金黃色
- (iii) 顧客面容憔悴，頭髮沒有梳理整齊

C. 課外自修建議

1. 請學員在課餘時間找 3 位家人、朋友或客人，填寫下列顧客諮詢表作為顧客紀錄。

顧客諮詢/頭髮及頭皮分析表	
(學員姓名: _____)	
顧客姓名: _____	日期: _____
電話: _____	電郵: _____
年齡: _____ (可選擇不填寫)	性別: _____
地址: _____	
職業: _____	婚姻狀況: _____ (可選擇不填寫)
飲食習慣: 嗜辣 嗜酒 嗜油膩食物 嗜甜 吸煙 其它: _____	
曾使用頭皮敏感之產品: _____	
曾患頭皮 / 頭髮之疾病: _____	

頭髮及頭皮分析表

1 Scalp 頭皮

CONDITION OF SCALP 頭皮狀況

- Oily 油性
- Dry 乾性
- Sensitive 敏感
- Irritations 發炎
- Itching 痕癢

- Oily dandruff 油性頭皮屑
- Dry dandruff 乾性頭皮屑
- Hair loss 脫髮

FREQUENCY AND INTENSITY OF CONDITION

所選之狀態出現的頻密度及程度

- Sometimes 間中
- Frequent 頻密
- Continuously 持續性

- Light unbalance 輕微
- Intense unbalance 嚴重

2 Hair 頭髮

HISTORY 紀錄

- Highlights 挑染
- Color treatment 染髮
- Perms / Straightening 電燙

THICKNESS 髮絲粗幼度 (DIAMETER 直徑)

- Thin 幼
- Medium 中
- Thick 厚

FORM 造型

- Straight 直髮
- Wavy 自然曲髮
- Curly 曲髮

CONDITION 頭髮狀態

- Sensitized 敏感
- Weak 幼弱

INTENSITY OF HAIR CONDITION 柔韌度

- Light 弱
- Intense 強

3 Expectations 理想效果

Can choose more than one 可選多於一項

- Softness 柔軟
- Colour brilliance 持久及亮澤度
- Shine 光澤
- Lightness volume 輕盈
- Smooth / Volume reduction 順滑貼服
- Control / Styling 易於造型

NOTES 備註

.....

導師可提供以下回饋：學員填寫的答案是否準確

2. 資料搜集調查：

找 5 位家人、朋友或顧客，觀察他 / 她們的髮質，頭髮及頭皮健康狀況，然後簡單紀錄他 / 她們的護髮方法、多久去髮廊做深層護理和喜歡做甚麼護理，然後分析及評論是否恰當，並建議可以改善的地方。

導師可提供以下回饋：學員個案研究的質素及準確性

互動區

顧客是以前的熟客，已一段時間沒有光顧你服務的髮廊。今天來找你替她電髮，但她的頭髮明顯少了很多，而且顏色啞黃。

（討論方向：需運用溝通技巧找出原因）

導師指引

單元二第 12 和 13 課內容較多，但部份在單元一已有提及。建議導師將內容稍作重溫，而分配多些時間講解其它部份。導師可針對學習進度及學員興趣選擇部份內容作深入探討，引導學員代入情景，並多發問與顧客溝通以瞭解其頭髮和頭皮情況。

主要資料來源：

1. 護髮療程 <http://suni.tw/an-hair>
2. 護髮療程 <https://www.hellotoby.com/zh-hk/blog/頭髮毛躁必讀-頭髮毛躁護髮療程>
3. 揀選洗頭水 <https://kknews.cc/fashion/epryy4.html>
4. 頭髮相關資料 <http://www.shs.edu.tw/works/essay/2015/10/2015100515065828.pdf>
5. 髮膜相關資料 <https://www.zhihu.com/question/22238536/answer/175304345>
6. 傳染病相關資料 https://www.healthyhkec.org/healthcare/childyouth/infectious-diseases/#head_lice
7. 護理產品類型 <https://kknews.cc/fashion/vmzanqy.html>
8. 護理產品類型 <https://www.niusnews.com/=P2uj6j66>

第 13 課輔助學習資料：二維碼咭

1. 導師可參考以下樣本製作二維碼咭，過膠後分派給學員，增強學習效果。



正面



背面



正面



背面

2. 導師可提議學員就課題的內容及本身需要, 自行創作記憶咭，增強學習效果。學員亦可以以手機拍下記憶咭，在自修時溫習課題重點。

14. 髮質及髮色異常的護理 頭髮及頭皮護理儀器

預期學習成效：

認識髮質及髮色異常的預防及護理方法，如：食物營養、食療、美髮產品、生活習慣、洗髮步驟等

認識頭髮及頭皮護理儀器的用途、安全使用方法及技術，如：紅外線儀器、紫外線燈等

引入情景

髮型師： Andy，見你今日好似好叻咁，照顧啱啱出世嘅女好辛苦呀？

Andy： 係呀，近嚟真係忙到人都癲，阿女出世，我又要照顧老婆同個女，公司又撞啱旺季，好多野做，而家每晚要等個女同老婆瞓咗，我仲要開工一陣先瞓，唉……

髮型師： 我都明嘅，不過 Andy，忙還忙，要小心影響身體呀。你知唔知，太忙碌、同埋壓力太大都會令頭髮出現問題㗎！或者我教你小小方法，係忙碌之餘，都希望幫到你保護下頭髮喇……

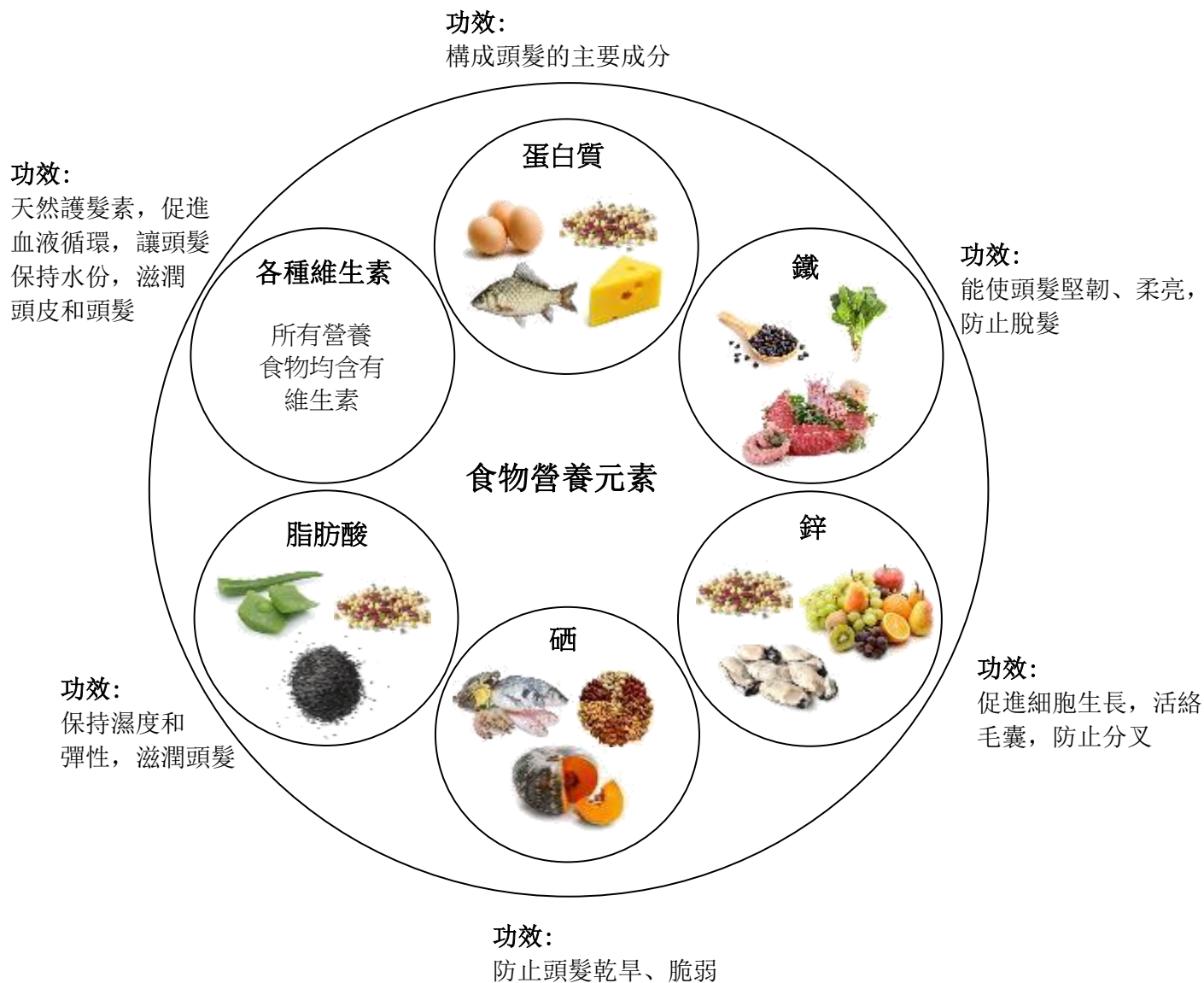
A. 課題解說

認識髮質及髮色異常的預防及護理方法

一般人都存在錯誤觀念以為護髮產品是護髮的最好和唯一的方法，其實在髮質及髮色未出現異常現象之前，顧客可自行選用一些預防及護理方法，然後再配合髮型師的專業護理，效果會更為理想。

食物營養

均衡飲食對健康很重要，而頭髮所需營養主要是蛋白質，都是經由食物攝取。偏食不單會影響身體健康，頭髮亦會受影響。



食療



很多食物都有助頭髮健康生長，所以懂得在這方面調理對頭髮健康也會有幫助。食療效果較慢，要有耐性及持續食用。以下是常見或常用的食療方法：

1. 乾性頭髮人士，可嘗試扁豆沙律配橄欖油；而油性頭髮人士則可用新鮮水果或綠色蔬菜作沙律食用。
2. 蘆薈除了可以外敷，進食或飲用都有效幫助頭髮生長。可每天空腹服一湯匙蘆薈汁，寒性人士可加一點薑汁更佳。
3. 桂圓和蓮子都是很有食療作用的食物，亦含豐富蛋白質。可做桂圓蓮子粥，連續食用有助改善脫髮問題。
4. 同時有護髮和護膚功效的，可嘗試用黑豆（50克）煮軟，加入檸檬片（5片）再稍煮，每日或隔日服用。亦可將黑豆洗淨，反覆蒸曬後，儲存在密封瓶內，每日食兩次，每次食6克，用淡鹽水送下。
5. 維他命E有抗氧化功效，防止頭髮老化。可選含豐富維他命E的食物或全麥麵包、穀物做等每天早餐。

美髮產品

除了日常用梳子、洗頭水/洗髮水、護髮素及各種造型產品打理頭髮，用風筒以適當的距離吹頭及定期到髮廊修剪頭髮之外，還有一些美髮產品，可幫助頭髮長得更美麗，例如：

1. **頭皮精油：**除了做頭皮清潔，頭皮精油可幫助抵抗敏感及化學物質的傷害，有助調節頭皮脂分泌，同時為頭皮提供營養，加強頭皮健康。
2. **免沖護髮素 / 髮尾油：**快速護髮，亦讓護髮營養有較長時間留在頭髮表面上，使頭髮有足夠時間吸收。

生活習慣

一般人容易忽視個人的生活習慣，而且沒有察覺生活細節會和頭髮及頭皮的健康有關。

1. 建議燙染前先護髮。
2. 每天注意梳頭，並進行頭部按摩。
3. 選擇適合的洗髮及護髮品。
4. 注意個人作息時間、壓力和情緒，飲食均衡，選擇有利於頭髮和頭皮健康的食物。
5. 避免暴曬，為頭髮和頭皮做好防曬等。

洗髮步驟

1. 先用梳子梳頭皮和頭髮，將污垢梳鬆並梳走部分灰塵和頭皮屑
2. 用清水濕透頭皮和頭髮
3. 把洗頭水/洗髮水倒在手掌上，加水輕搓乳化 / 起泡，再塗抹到頭上，用指腹均勻地輕輕按摩至頭皮髮根
4. 用清水徹底沖洗乾淨
5. 如有需要，重複以上步驟一次

註：此部分內容在單元一第5課亦有提及

Andy： 嘩！你唔講都唔知，原來有咁多方便既方法保護頭髮，等我返去同老婆分享下都好！

髮型師： 除咗個人護理之外，我地髮廊都有用儀器幫客人護髮㗎.....

認識頭髮及頭皮護理儀器的用途、安全使用方法及技術

透過護理儀器來幫助毛囊和頭髮吸收營養，促進血液循環，改善受損頭髮，有助頭髮的健康生長。此外，理髮工具需要通過儀器來徹底消毒才能避免病菌散播。

理髮儀器	用途	功能	安全使用方法
護髮蒸氣機 	輔助染髮及一般護髮	蒸氣溫度高，毛鱗片會加快打開令染髮時間加快，顏色更明顯。	先調較定時開關至所需時間，然後選擇溫度。待蒸氣噴出數分鐘後，調節溫度，再將帽罩放到頭上合適位置
紅外線儀器 	烘乾、染髮、護髮、電髮	遠紅外線的波長較長，以低能量光源，刺激頭髮細胞，並進入深層組織，令頭髮表面回復光澤，同時將營養透入髮芯	烘髮時，需要固定頭髮位置；護髮時，在濕髮上塗抹護髮產品，並將頭髮包起。使用時注意溫度。
紫外線燈 	為理髮用具、毛巾等做加熱、保溫和殺菌消毒	紫外線燈通過直接照射物件來消滅細菌、病毒	要避免正視光源，在檢查或使用紫外線燈時，應戴上墨鏡或防護鏡，以免眼和面部受損

髮型師： 當然仲有好多儀器輔助，不過同你整好個頭就唔阻你喇，下次再同你分享。

B. 導師輔導學員練習

1. 實操練習

導師示範護髮蒸氣機及紅外線儀器的安全使用方法及技術，然後請學員輪流練習。
(30 分鐘)

蒸氣機

- 先調較定時開關至所需時間，然後選擇溫度
- 待蒸氣噴出數分鐘後，調節溫度
- 將帽罩放到頭上合適位置

紅外線儀器

- 烘髮時，需要固定頭髮位置
- 護髮時，在濕髮上塗抹護髮產品，並將頭髮包起
- 使用時注意溫度

2. 準備各種護理方法（食物營養、食療、美髮產品、生活習慣、洗髮步驟、其他）的卡紙，請學員抽一張，講述該方法為何有助護髮。

3. 思考題：

你會如何回答顧客以下問題？

- (i) “我已有食不同的維生素，A……B12……D 等，但都唔覺得頭髮生長得比其他人的頭髮健康漂亮。”
- (ii) “我唔明點解髮型師總係喺染髮前叫我做護髮。”
- (iii) “星期日去行山已在面上搽上厚厚的防曬油，連手都搽埋，但今日頭皮有啲痛。”

C. 課外自修建議

資料搜集：1) 尋找 3 款護髮食療（課文以外的），列出它們的主要用途和製作方法。

- 2) 在工作的髮廊，檢查公司近日有沒有引進新的護髮儀器，並如上列出其用途、安全使用方法所需技術和功能。

導師可提供以下回饋：搜集所得資料的質素及準確性

互動區

吃黑豆和黑芝麻會令頭髮更健康，那麼黑瓜子和黑蒜又如何？

（討論方向：學員可按自己理解，討論不同的觀點，例如從醫學營養角度調研）

導師指引

這一課部份內容在不同課堂亦有講解，導師最重要是使學員融會貫通，才能活用在日常工作上。

主要資料來源：

1. 頭髮相關資料 <http://www.shs.edu.tw/works/essay/2015/10/2015100515065828.pdf>
2. 護髮方法 <http://www.etnet.com.hk/mobile/tc/lifestyle/archive/yimho/36821>
3. 護髮相關資料 <http://ncshair.com.hk/haircare>
4. 護髮營養和食物 <https://www.medimart.com.hk/eat-for-your-hair-let-12-nutritious-foods-do-their-job>
5. 護髮營養和食物 <https://kknews.cc/health/bke6lxn.amp>

15. 常用的頭髮及頭皮護理產品

預期學習成效：

瞭解常用的頭髮及頭皮產品護理知識，包括：成份、效用、適用範圍、使用方法、安全貯存方法及禁忌等

按照產品製造商指引，貯存頭髮及頭皮護理產品

課題解說

瞭解常用的頭髮及頭皮產品護理知識

最常用的護理產品有以下4種：

	洗頭水/洗髮水	淨化頭皮產品	護髮素	髮膜 / 焗油產品
成份	水、表面活性劑、起泡劑、增稠劑、香料、防腐劑、各種化學成分等	水、表面活性劑、保濕劑、芳香劑、起泡劑、低濃度酸性物質等（部份產品加入氯化鈉或微粒磨砂因子）	水、表面活性劑、陽離子調理劑、香料，防腐劑、保濕劑、增脂劑、乳化劑等	水、表面活性劑、水性保濕劑、油性保濕劑等
效用	將油脂和污垢與頭皮、頭髮分離	針對清潔殘留在頭皮上的化學劑或殘餘物質，深層去頭皮角質	使頭髮得到短暫性的保護，減少靜電，使頭髮柔軟和有光澤，易於梳理	像皮膚面膜一樣，將產品中的營養帶到頭髮內層，為頭髮加強水份，幫助修護及重組，使頭髮回復活力和彈性。
適用範圍	頭皮和頭髮	頭皮	頭髮中部與髮尾，應於每次洗髮後使用	頭髮中部與髮尾，建議每月使用2-3次

使用方法	將洗頭水/洗髮水放到掌心及輕擦至起泡再放到頭上，擦過全部頭髮後，用溫水把所有的洗頭水/洗髮水洗淨。	將產品仔細地塗抹在頭皮上，輕輕按摩以促進頭皮血液循環。	將護髮素均勻地塗抹在頭髮中部和髮尾，輕輕按摩，然後用溫水洗淨	用毛巾吸乾頭髮水份後，塗抹適當份量在頭髮上，一般需配合加熱工具，等待15-20分鐘後清洗。
安全貯存方法	一般供應商都建議產品： <ul style="list-style-type: none"> - 應放於陰涼及乾燥的地方 - 避免被高溫及陽光直接照射 - 存放於孩童取不到的位置 如存放於高處，拿取時要特別注意安全			
禁忌	不應將洗頭水/洗髮水直接倒在頭上。避免停留在頭髮上超過10分鐘	如頭皮上有傷口，應避免使用。如含有磨砂粒子，避免過度磨擦而刮傷。	避免把護髮素塗於頭皮部份	如配合加熱程序使用，要留意加熱溫度，以免燙傷頭皮。
如觸及眼睛，應立即用清水沖洗				

按照產品製造商指引，貯存頭髮及頭皮護理產品

一般產品都會標示貯存方法和期限，髮廊應按照產品指示使用：

- 製造日期 (Manufacture date/ MFD)：該產品的製造日期
- 到期日 (Expiry date/ EXP)：生產商在產品上列出的期限，以告知消費者該產品可安全使用的最後一天，並顯示產品的保質期或產品不能再使用的日期
- 保存期限 (Shelf Life)：該產品可以存儲的建議最長時間
- 貯存方法 (Storage)：該產品應如何存放

每個產品的貯存方法和期限都不同，如不清楚，應向製造商查詢。另外，由於產品開封後會接觸到空氣，有機會受到灰塵和細菌等污染，髮廊亦應定期檢查產品是否已變質，例如：氣味變得古怪、顏色變異、油水分離、液體產品有懸浮物、型態變異等，如出現以上情況都不應繼續使用，以免影響工作人員和顧客引起敏感或發炎。

B. 導師輔導學員練習

1. 學員在課餘時間完成以下習作

***在空格填上「對」或「錯」，如答案是「錯」，請解釋原因**

(i) 避免把護髮素塗在頭皮部份。

(ii) 一般護髮產品應放置於溫暖的地方。

(iii) 用護髮或焗油產品時，一般需配合加熱工具，待 15-20 分鐘後清洗。

(iv) 有些護髮產品是沒有到期日 (Expiry Date) 的。

(v) 護髮產品的保存期 (Shelf Life) 視乎生產商的製造過程而定。

2. 二人一組參考課程及導師的解說，互相討論個人以往使用頭髮及頭皮護理產品的習慣，記錄日後需改善的地方。

C. 課外自修建議

每個髮廊都會引進不同製造商的產品，在公司負責人的同意下，學員可嘗試做一次產品檢測如下：

- (i) 看看有沒有產品已過期
- (ii) 找出距離到期日尚餘一星期的產品，報告上司，提醒同事及時使用
- (iii) 記錄製造商剛送到的產品的保存期限及到期日，考慮髮廊是否能夠吸納這些貨品

導師可提供以下回饋：搜集所得資料的質素及準確性

互動區

有些產品過了期，但沒有異樣，把它們扔掉了很浪費。

（討論方向：大原則是產品過了期便不應再用）

導師指引

這課內容相對較為簡單，而學員年中會接觸到很多不同供應商的產品，導師可建議學員把自己對某產品使用方法的疑問記錄下來，待日後供應商來做示範時向他們作出提問。

主要資料來源：

1. 髮膜和護髮素的分別 <https://kknews.cc/fashion/29byqng.html>
2. 頭皮護理 <https://www.juliart.com.tw/knowledge-detail/6/4/75>

16. 護理頭髮及頭皮儀器的清潔及保養

預期學習成效：

瞭解護理頭髮及頭皮儀器的日常清潔及保養方法

按照儀器製造商指引，進行日常清潔及保養


A. 課題解說

護理頭髮及頭皮儀器的日常清潔及保養方法

髮廊會因應顧客需要及潮流趨勢而選購用不同種類的護髮儀器。以下是髮廊常用的儀器，分別作護髮、染髮、電髮等用途。（導師可就表內列出的儀器按需要而更新）。

	功能	清潔及保養	
		日常清潔方法	保養方法
加熱器 	染髮、電髮、定型、頭部護理：使用熱量吹乾頭髮或使護理產品深入頭髮	<ul style="list-style-type: none"> - 使用後，待涼，然後用乾軟布清潔機身，包括發熱面的位置 - 或按照儀器製造商指引進行清潔及使用適當的清潔劑 	<ul style="list-style-type: none"> - 需配合儀器指定電源插座使用 - 留意底座穩定，防止翻倒 - 支架部位不時以WD40潤滑 - 熱度不要調得過高 - 用後馬上關機 - 按照儀器製造商指引進行其它例行保養
蒸氣機 	護髮、電髮：使用蒸氣和熱量，打開角質層，使顏色分子深入和穿透頭髮；並將水分注入頭皮，熱量會殺死真菌或細菌	<ul style="list-style-type: none"> - 使用後需用乾軟布抹乾，避免水氣停留 - 每日使用後需將多餘殘留的水倒出 - 或按照儀器製造商指引進行清潔及使用適當的清潔劑 	<ul style="list-style-type: none"> - 定期疏通後水管 - 加水後才開啟電源 - 留意底座穩定，防止翻倒 - 支架部位不時以WD40潤滑 - 熱度不要調得過高 - 用後馬上關機 - 按照儀器製造商指引進行其它例行保養

<p>陶瓷電髮機</p> 	<p>電髮：使用加熱和/或化學品來改變頭髮結構然後造型</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 使用後需用乾軟布清潔電髮芯 - 或按照儀器製造商指引進行清潔及使用適當的清潔劑 	<ul style="list-style-type: none"> - 定期檢查電線有否損壞 - 切勿用力拉扯電線 - 按需要做好絕緣措施，例如在電線上包上膠帶 - 定期檢查電髮芯有沒有閉塞 - 留意底座穩定，防止翻倒 - 支架部位不時以WD40潤滑 - 用後馬上關機 - 按照儀器製造商指引進行其它例行保養
<p>數碼電髮機</p> 	<p>電髮：溫度由數碼顯示器調節</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 使用後需用乾軟布清潔電髮芯 - 部份機器的電髮芯可用水沖洗，清洗前須檢查清楚 - 或按照儀器製造商指引進行清潔及使用適當的清潔劑 	<ul style="list-style-type: none"> - 定期檢查電線有否損壞 - 切勿用力拉扯電線 - 按需要做好絕緣措施，例如在電線上包上膠帶 - 定期檢查電髮芯有沒有閉塞 - 留意底座穩定，防止翻倒 - 支架部位不時以WD40潤滑 - 防止數碼儀器部分被水濺濕，用後馬上關機 - 按照儀器製造商指引進行其它例行保養
<p>微霧機</p> 	<p>護髮：將護理產品和水分粒子更精細、更深層地滲透入頭髮</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 使用後需用乾軟布抹乾 - 每日使用後需將多餘的蒸餾水倒出 - 定期更換頭套 - 或按照儀器製造商指引進行清潔及使用適當的清潔劑 	<ul style="list-style-type: none"> - 必須使用蒸餾水 - 定期疏通後水管 - 加水後才開啟電源 - 定期檢查微霧孔有沒有閉塞 - 留意底座穩定，防止翻倒 - 支架部位不時以WD40潤滑 - 用後馬上關機 - 按照儀器製造商指引進行其它例行保養

<p>電熱棒</p> 	<p>造型：使直髮快速地變成鬢髮</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 冷卻後用濕毛巾抹淨 - 或按照儀器製造商指引進行清潔及使用適當的清潔劑 	<ul style="list-style-type: none"> - 用後馬上關機 - 按照儀器製造商指引進行其它例行保養
---	----------------------	--	---

按照儀器製造商指引，進行日常清潔及保養

除上表所列的注意事項外，不同牌子的儀器，操作方法或有差異，所以美髮業從業員應熟悉生產商的指引，並按指引進行清潔及保養，切勿認為大同小異而掉以輕心。

尤其重要的是，一般護髮儀器都是可移動的，方便於髮廊各個座位的顧客使用。所以移動儀器時要小心，避免過度用力以致它們失平衡而倒下或損壞，因為更換儀器或零件一般都很昂貴。

B. 導師輔導學員練習

1. 學員在課餘時間完成以下習作

*在空格填上「對」或「錯」，如答案是「錯」，請解釋原因

- i) 蒸氣機和微霧機都需要定期疏通後水管。

- ii) 所有電髮芯都應用水沖洗。

- iii) 頭套不需更換，直到有破損才換新的。

- iv) 微霧機可注入水喉水。

- v) 電熱棒要注入蒸餾水。

C. 課外自修建議

每當髮廊引入新儀器時，學員嘗試比較跟以往使用同類型儀器的分別，並記下新儀器的特性及製造商有何特別指引。用後檢討與髮型師分享經驗。這樣能讓學員對護髮儀器方面累積更多知識。

導師可提供以下回饋：搜集所得資料的質素及準確性

互動區

蒸氣機不如加入熱水，會令蒸氣加快冒出來！
(討論方向：應該依照儀器指引)

導師指引

學員皆來自不同髮廊，建議導師在課堂上鼓勵學員分享，他 / 她們用不同品牌 / 類型護髮儀器的經驗，從而帶出對儀器清潔和保養的重要性。

主要資料來源：

1. 陶瓷曲髮 <https://topick.hket.com/article/1487263/陶瓷曲髮>
2. 護理頭髮儀器
http://www.salonmachine.net/index.php?main_page=index&cPath=48
3. 護理頭髮儀器 https://www.amazon.com/Orbiting-Infrared-Standing-Professional-Processor/dp/B00Q5K4K7I/ref=sr_1_1?keywords=hair+heat+lamp&qid=1550298931&s=beauty&sr=1-1
4. 護理頭髮儀器 <https://www.liveabout.com/steam-processors-hair-steamers-348431>

17. 頭髮及頭皮狀況及受損程度分析 為顧客進行問題頭髮護理服務

預期學習成效：

分析顧客的頭髮及頭皮狀況，按照顧客的需要，為顧客選擇合適的護理產品、工具及儀器

觀察及分析顧客頭髮及頭皮的受損程度、問題種類等，並掌握問題頭髮及頭皮的處理方法及技巧，並按照個人作業及衛生守則，運用合適的護理產品和儀器，為顧客進行問題頭髮護理服務

A. 課題解說

分析顧客的頭髮及頭皮狀況

髮型師可透過用手觸摸及目測檢查替顧客作初步檢查，同時要聆聽和詢問顧客，以了解顧客的實際頭髮和頭皮問題、生活習慣以及顧客的預期效果。

除此之外，髮型師可進一步使用專業的檢測儀器，檢查和分析顧客的頭髮和頭皮狀況。一般檢測儀器包括用放大鏡放大頭皮至不同倍數，用顯微鏡觀察頭髮是否強韌等。通過專業儀器，能看到的狀況包括：

- 頭皮屬性
- 毛囊狀態
- 角質層 / 出油量
- 頭皮屑狀況
- 頭皮敏感 / 發炎程度
- 髮量密集度（是否平均分佈）
- 頭髮粗幼 / 強韌度
- 頭髮毛鱗片狀態等

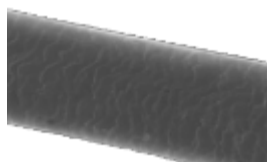
根據收集到的資料，髮型師才能確定顧客的頭髮及頭皮狀況，然後加以處理。

觀察及分析顧客頭髮及頭皮的受損程度

運用檢測儀器仔細分析，讓顧客親身了解問題或受損程度之後，髮型師便可以根據顧客的實際狀況和檢測結果，提出合適的建議。

一般受損頭髮的程度區分如下：

輕度受損：頭髮有點暗啞及變黃，頭髮表面的毛鱗片翹起



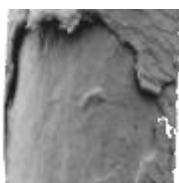
對治方法：最重要是預防進一步受損。在選擇產品方面，要少用含硅油及礦油的產品，採用陽離子和脂肪醇的護理效果已夠。洗頭後，使用護髮素來撫平頭髮毛鱗片，亦可用免沖護髮霜作日常護理，使蛋白質及保濕因子停留在頭髮表面，增加頭髮吸收效果。

中度受損：頭髮變得脆弱乾枯、毛燥、易斷、缺乏彈性，受損達到皮質層



對治方法：可選用含油份及補濕成份的產品及刺激性少的產品以滋潤頭髮。最重要是沖洗後不會感覺黏膩，乾髮後頭髮才會順滑乾爽，而不是油滑。定期作深層護理能幫助頭髮回復健康狀態。

嚴重受損：頭髮明顯粗糙，洗頭時也能覺得乾燥感，打結嚴重，髮尾有嚴重開叉



對治方法：頭髮已達至嚴重受損程度，必須找髮型師或護髮專家提供深層護理服務或建議適合個別受損髮質的產品。此類產品中，陽離子含量較高，也會含硅油，令頭髮達至修護目的。

對於中度和嚴重受損的頭髮來說，作深層護理來修補化學性和物理性損傷的頭髮是必須的。一些分子結構較小的膏狀護理產品，能充分滲透於頭髮皮質層，填補受損的空洞，使頭髮回復彈性。另外有一些產品為液態狀，經專業操作後，能在頭髮表面形成保護層，修復表皮層的損傷。

較常見的頭皮問題種類：



1. **毛囊阻塞 / 收縮 / 閉塞：**當皮脂分泌過度或失調，不停與汗水和空氣灰塵混在一起而逗留在頭皮上，很容易阻塞毛孔，這些都能從儀器螢幕上清楚可見的。如不及時處理，毛囊會由阻塞到閉塞，最後會死亡，導致脫髮問題。
2. **頭油過盛 / 失調 / 頭皮炎症 / 細菌感染：**皮脂分泌過度，使頭皮無法保持乾淨，較易受感染而導致頭皮發炎、有臭味、脂漏性皮膚炎等問題。檢測儀器能看到毛孔被油水倒塞，周邊因皮脂酸化而變黃塊。
3. **敏感性頭皮：**受化學物質或飲食過度刺激，頭皮會因壓力和刺激而變紅，亦有機會見到微絲血管、紅斑或出血等異常狀況。
4. **頭皮屑：**有頭皮屑是正常的。但當頭皮上的皮屑芽胞菌異常增生，便會加速角質化，頭皮屑便增多。頭皮上會見有灰白或帶黃的皮屑，嚴重者較多，亦見黏在頭髮上。
5. **脫髮：**現今脫髮問題日漸普遍，但很多人卻沒有察覺或掉以輕心。一般每個毛囊有2-3根頭髮，通過檢測儀器可見到頭髮量是否有差異或毛孔距離有沒有變得疏遠。

問題頭髮及頭皮的處理方法及技巧

專業的護理需循序漸進，逐步讓頭髮一點一點地吸收，不是做一次便能永久受用，所以不要“貪快”或“貪方便”。一般深層護理產品需配合專業的手法以手工導入、加熱或冷凍效果來操作，而且產品含有角質蛋白、維他命B5 / E、表面填充劑、增量因子、保濕因子等成分，髮型師應了解和熟悉各產品成分和儀器操作，才能正確作出適合顧客的護理療程。

對於頭皮問題，髮型師應小心處理，如屬輕微程度，可通過簡單的頭皮清潔和養護品來解決，此類產品包括針對性功能洗頭水作洗頭之用、淨化修護液均勻地塗抹在乾頭皮上軟化角質、頭皮磨砂霜作去角質護理等等，既可提高頭皮質量，又可補充水分來平衡油脂分泌。但如果問題比較嚴重，或甚至是病態情況，顧客應向專業醫生求醫，作適當的治療，以免情況變得更嚴重。

運用合適的護理產品

很多國家的法例已規定美髮產品必須加上標籤，列明用途及成份和含量，以確保產品符合安全標準，使美髮從業員及消費者能選擇合適的護理產品，避免購買了含有可導致敏感成份的產品。

一般頭髮及頭皮護理產品標籤會列出以下資料：



如有疑問可向產品供應商查詢。此外，香港消費者委員會每年都會測試很多頭髮及頭皮護理產品，並公佈結果以提醒使用者。美髮業從業員可參考消委會網站的有關數據。

運用合適的儀器

護髮用的工具和儀器，一般和日常用的沒太大差別，但也要留意某些產品可能有特定要求。所以無論美髮從業員經驗豐富與否，使用前都要詳細閱讀產品的使用說明。運用合適的護理產品和儀器，在單元二第 16 課已有提及。

個人作業及衛生守則

美髮業從業員為顧客處理一般性問題頭髮及頭皮時，必須留意個人作業及工作衛生守則，以免影響個人及顧客的健康和安全。有關知識已在單元一第 8 和 9 課解說，複述如下：



B. 導師輔導學員練習

1. 填充題

- i) 作分析前，髮型師需 _____ 和 _____ 以了解顧客問題。
- ii) 專業檢測儀器可檢查 _____ 和 _____ 的健康狀態。
- iii) 如頭髮輕度受損，頭髮毛鱗片會 _____ 。
- iv) 中度和嚴重受損頭髮應定期做 _____ 。

- v) 分子結構細小的護理產品可 _____ 頭髮皮質層，
填補受損的空洞。
- vi) 一般深層護理需配合 _____ 、 _____ 或
_____ 來操作。
- vii) 油脂分泌過盛會導致 _____ 、 _____ 、
_____ 等問題。
- viii) 從檢測儀器可見到敏感性頭皮是怎樣的？
_____ 。
- ix) 毛囊只有 _____ 根頭髮，或 _____ 變得疏
遠，有機會有脫髮危機。
- x) 頭皮問題可用甚麼產品來護理？ _____ 。

C. 課外自修建議

資料搜集：尋找髮廊提供的3種護理療程，填寫下表作參考。

護理療程名稱：	_____
療程特點：	_____
針對問題：	_____
產品主要成分：	_____
配用工具 / 儀器：	_____
所需時間：	_____
預期效果：	_____
可持續效果期：	_____
建議護理頻率：	_____

導師可提供以下回饋：搜集所得資料的質素及準確性

互動區

如因壓力以致頭皮變紅，做什麼都沒有用啦！

（討論方向：需要分析確定，亦需要與客人進一步溝通瞭解）

導師指引

建議導師準備數個檢測儀器讓學員試用。目的是讓他 / 她們可於課堂上即時分析其他學員的頭髮及頭皮狀況和問題。如對使用儀器或於分析上有疑問，可即時在課堂上討論。

主要資料來源：

1. 頭皮檢測 <https://honscmc.com/index.php/頭皮檢測>
2. 頭皮檢查 <https://www.hk.aderanshongkong.com.hk/sp/mens/check>
3. 受損頭髮相關資料 <https://kknews.cc/fashion/9x64z3j.html>
4. 受損頭髮相關資料 <https://kknews.cc/fashion/vmzanqy.amp>
5. 護髮用品種類 <https://www.hair-s.com.tw/blog-k3>

18 & 19. 溝通技巧 向顧客作出建議

預期學習成效：

掌握顧客溝通技巧，以瞭解導致問題頭髮和頭皮的成因，向顧客提供日常的護理及保健建議

與顧客進行良好的溝通，因應情況所需，建議顧客尋求有關專業人士治理

A. 課題解說

頭髮健康與日常生活習慣息息相關，所以顧客除了到髮廊護理頭髮外，個人的日常護理和保健都很重要。作為他們的髮型師，你可以怎樣有效地提出建議呢？瞭解一般護髮知識後，懂得如何與顧客作良好的溝通是另一重要的環節。

針對上一課提及顧客頭髮及頭皮的狀況及受損程度，髮型師可運用良好的溝通技巧以瞭解其狀況，建議處理方法及技巧。

掌握與顧客溝通技巧，以瞭解導致問題頭髮和頭皮的成因，向顧客提供日常的護理及保健建議

溝通是……



例如：

- 髮型師會**發放**一些有關護髮的資訊或提供護髮的意見給顧客
- 顧客會**接收**這些訊息和意見
- 顧客也會**發放**一些有關個人遇到的髮質及頭皮問題或護髮的疑問給髮型師

所以溝通是雙向的，良好的溝通可以帶來很多好處，除了可以分享資訊外，也能夠藉此了解對方及促進雙方關係。

在溝通過程中，你可能得知一些關於顧客的資料，例如工作環境、家庭壓力、作息習慣、飲食喜好等等，這些都能幫助髮型師了解問題所在從而對症下藥，向顧客提出合適的建議。此外，隨著每次溝通，你會與顧客建立了良好的關係，顧客會再次光顧，亦較容易接受你提出的護髮建議。

良好的溝通有以下的基本技巧：

用心聆聽	主動提問	適時回應
<ul style="list-style-type: none">• 保持眼神接觸• 點頭示意• 覆述要點<ul style="list-style-type: none">- 讓顧客感到你明白她 / 他的意思，並會盡能力提出幫助	<ul style="list-style-type: none">• 開放式提問<ul style="list-style-type: none">- 展開話題- 取得更多資訊• 封閉式提問<ul style="list-style-type: none">- 取得 " 是 " 或 " 否 " 的答案- 確定對方的意思	<ul style="list-style-type: none">• 促進討論和對話• 提出有建設性的建議
美髮業參考的溝通技巧		
<ul style="list-style-type: none">• 顧客有意見或不滿意時，切忌打斷對方說話。耐心傾聽不單幫助瞭解實情，亦可讓顧客感到受重視。	<ul style="list-style-type: none">• 開放式問題有助取得有關顧客美髮 / 護髮習慣及個人偏好• 封閉式問題可以鎖定顧客認同的服務。以免在收費時出現尷尬情況	<ul style="list-style-type: none">• 特別適用在未確定所需服務時，可與顧客多交流或建議不同選擇的服務

與顧客進行良好的溝通，因應情況所需，建議顧客尋求有關專業人士治理

要讓顧客留下良好的第一印象是良好溝通中不可或缺的。簡單如稱呼對方、眼神接觸和笑容都能讓顧客留下好印象。

談到顧客有興趣的話題時，或當有需要了解顧客的護髮習慣時，可多用開放式問題，探索原因、對方的感受和想法，讓交談繼續下去。你可以採用以下的詢問方式：

- **為甚麼**你不喜歡染髮，現在年輕人都會大膽嘗試不同的顏色啊！
- 你在家中是**如何**護髮的？
- 對於上次替你染髮時所選用的顏色，你**覺得怎樣**呢？

在一個交談或對於頭髮和頭皮問題的討論中，髮型師可能已知問題所在，需要按照不同的情況提供合適的建議。不過，髮型師需要有技巧地溝通才更有說服力。同時要留意用語，知道什麼是顧客喜歡聽的和什麼要顧忌的說話，才能令顧客感覺良好。以下是一些參考的小貼士：

宜

稱呼 / 禮貌語

- 您好。
- 早晨 / 午安 / 晚安。

感謝

- 多謝您的讚賞，我感到很鼓舞。
- 謝謝，下次再見。

打招呼 / 建議

- 有什麼可以幫到您？
- 這是我的份內事。
- 不用擔心，我會盡力而為
- 我會親自處理。
- 你可以考慮這個.....

婉拒

- 對不起，我們沒有這項服務。
- 對不起，做不到您的要求。

忌

挑剔和批評

- 您的髮質去哪裡弄得那麼差？
- 這個髮色是誰為您挑選的，跟您的膚色完全不相襯。

似熟賣熟

- 怎樣了？
- 今天又搞什麼了？
- 擘！您今天很憔悴啊！
- 長髮可以遮掩您肥胖的臉！

太早作出結論

- 不可以。
- 我不清楚。
- 一定是某洗髮水不適合您，所以沒成效。

在單元二第 13 課中亦提供了針對不同受損頭髮和頭皮可以發問的問題，髮型師可參考並靈活運用。

此外，因應顧客情況所需，髮型師可運用以上技巧與顧客進行良好的溝通。以下是一些例子可作參考。

情況(一)：你發現陳先生的頭皮受細菌感染，而且情況頗嚴重。

“陳先生，請你不要介意我直話直說，剛才替你理髮時，我發現你的頭皮有異常狀況。頭皮屑很多很難洗掉，可能是頭皮受細菌感染，而且好像已發生了一段時間。為免情況變得更嚴重，我建議你最好盡快找皮膚醫生檢查及治理。如果你沒有相熟醫生，我們也可介紹。”

情況(二)：李小姐是你的熟客，你已為她服務了十多年。昨天她來做深層護髮，你發覺她的頭髮少了很多，而稀疏程度已明顯露出頭頂頭皮部份。

“李小姐，我想問一個問題，希望你不要介意。替你服務多年，今次明顯見到你的頭髮稀疏了很多，不知你自己有沒有察覺或是你最近的生活習慣有沒有改變？因為你的頭髮稀疏情況比正常來得突然，我想建議你去找專業護髮人士檢查，看看有沒有需要治療。

情況(三)：黃小姐的頭髮及頭皮經髮型師用檢測儀器檢查及分析後發覺已嚴重受損。



黃小姐，剛才用檢測儀器替你檢查，看到你的頭髮明顯粗糙、打結及髮尾有嚴重開叉，受損程度其實已算嚴重。如果你想有健康的髮質，我們可以提供一些專業護髮服務給你參考，其中包括專業護髮產品和深層護髮療程等。

B. 導師輔導學員練習

1. 實操練習/角色扮演(一)：

學員觀看本課短片，並由導師解釋溝通的基本技巧，包括用心聆聽、主動提問及適時回應。然後學員按以下指引進行角色扮演：

預備一套卡，寫上不同的頭髮 / 頭皮問題與相關的生活習慣、職業、娛樂喜好、飲食喜好等，然後每人抽一張。二人一組輪流扮演髮型師和顧客。髮型師嘗試運用不同的溝通技巧，探知客人的問題來源。扮演顧客的學員除回應外，要記錄顧客喜歡和不喜歡聽的說話，並給予反饋意見。（30 分鐘）

卡 1/2: (例如: 近日搬屋, 睡得少, 週邊環境又髒又大塵)	
 喜歡	 不喜歡
➤ 我知你趕時間, 我已 standby 剩係服務你一個。	➤ 梁小姐, 幾個月唔見乜肥咗禁多!

2. 實操練習角色扮演(二)：

學員輪流扮演與顧客溝通，演繹課堂提及的三個情況。延續與顧客對話，留意內容及用語是否運用良好溝通技巧。學員互評，並指出日後可改善的地方。

(15 分鐘)

C. 課外自修建議

1. 選擇題（可選超過一個答案）

* 請圈出你認為合適的答案

1. 溝通是一個_____的過程。

單向 雙向 只是接收

2. 與顧客交談什麼情況下適用開放式提問？

展開話題 取得 " 是 " 或 " 否 " 的答案 取得更多資訊

3. 以下那些用語是與顧客溝通禁忌？

你頭髮個色咁黃一定唔係我做 對不起 點呀!今次又想玩咩呀!

4. 聆聽要...

保持眼神接觸 點頭示意 覆述要點

5. 在一般對於頭髮和頭皮問題的討論中，髮型師雖已知問題所在，仍...

要假裝不知情 需按照不同的情況提供合適的建議 可兜圈問一些其它問題

2. 學員按平日在髮廊遇到的情況，嘗試寫下如課堂參考三個例子的對話，內容和用語要符合良好溝通技巧。

導師可提供以下回饋：學員選擇的答案是否準確

互動區

有些客人由進髮廊至離開也不發一言，
該怎麼與他/她們溝通？

（討論方向：需要靈活運用溝通技巧）

導師指引

單元二第 18 及 19 課的重點是關於溝通，建議導師多作角色扮演。除了講解溝通技巧外，也可同時讓學員對有關護髮的知識作溫故知新。

主要資料來源：

1. 提問技巧 <https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5000165>
2. 提問技巧 <https://read01.com/zh-hk/xoR2z8.html#.XGTtAi2B3ow>

示範短片：

請參考以下示範短片。短片將上載於資歷架構網頁。

- 《向顧客建議護理產品》
- 《溝通技巧(聆聽及提問)》
- 《頭髮及頭皮護理溝通魔術語》

20. 產品安全標準及效用

預期學習成效：

確保所選用的護理產品符合安全標準，並能改善/舒緩顧客頭髮和頭皮的一般問題

引入情景

髮型師： 何太，無見一排，頭髮顏色好似變左少少？自己做左 colour ？

何太： 係吖，上星期要去飲，又無時間上嚟，於是係超市買左盒染髮劑，加番啲色。不過唔好提，效果嘛嘛，而家個頭好痕。

髮型師： 可能你用左隻唔適合你嘅產品。等我替你檢查一下，同埋分享下一些頭髮護理產品常識。

何太： 好吖，快快講嚟聽下。

A. 課題解說

頭髮護理產品的化學物質

隨著科學的進步和顧客越來越高的要求，生產商提供了很多日新月異的頭髮護理產品，讓美髮業從業員及顧客更有效地採用，以達到護髮美髮的效果。其實很多護髮產品加入了許多化學物質，才達到顧客想要的效果。這些物質可能引致過敏、過乾 / 過油、脫髮甚或致癌，髮型師須對產品的化學物質及安全標準有基本認識，才適當的使用。

以下用洗髮水及染髮劑做舉例，簡單介紹有關化學物質及可能引起的不良反應：

洗髮水含有的化學物質（部份舉例）

化學物質	可能引致的不良反應
二噁烷 (1,4-dioxane)	常見的溶劑，會刺激眼睛和呼吸道，亦可能致癌。
游離甲醛 (Free formaldehyde)	防腐劑，會刺激皮膚，可引致敏感性接觸性皮炎。
異噻唑啉酮 (Isothiazolinone) <ul style="list-style-type: none"> • 甲基異噻唑啉酮, 簡稱 MIT • 甲基氯異噻唑啉酮, 簡稱 CMIT 	防腐劑，可引致皮膚過敏反應，嚴重時更可變成敏感性接觸性皮炎。
矽化合物 - 主要以聚二甲基矽氧烷 (Dimethicone) 形式出現	常見的護髮成分的一種。原理是填補頭髮角質層的空隙令頭髮變得順滑光澤。

註：此部分內容在單元一第9課亦有提及

染髮劑含有的化學物質（部份舉例）

染髮原理是把頭髮表面的原有色澤去掉，通過氧化作用把色素染於髮上。化學物質雖可為頭髮添上色彩，但亦可以引發各種不良反應。

化學物質	可能引致的不良反應
對苯二胺 (P-Phenylenediamine, PPD), 甲苯二胺 (PTD)	它是從煤焦油、石油衍生的化學品和其他化學物質製成。具氧化作用及超強附著力，能使色素染於髮絲上。PPD 是國際公認的一種致癌物。它亦可能會導致皮膚過敏、痕癢及紅腫等不良反應。
阿摩尼亞 (Ammonia)	用以打開頭髮的角質層（毛髮的外層），使色素進入髮幹。阿摩尼亞帶有強烈味道，會刺激呼吸系統，如在空氣不流通的環境下使用，更可能產生腐蝕性灼傷。
過氧化氫（雙氧水, Hydrogen Peroxide)	作用是漂白髮色，然後與染髮劑內的色素產生化學反應，形成新的顏色。它會釋放氧氣破壞細胞，包括毛囊細胞和人體細胞組織。
乙內酰脲 (DMDM Hydantoin)	防腐劑，會緩慢釋放有毒的甲醛。它可能導致組織發炎和影響免疫系統。

頭髮護理產品的安全標準

各地政府對頭髮護理產品都有監管，包括禁用的化學物質或規定含量。由於產品主要來自歐美，而於本地使用，美髮業從業員可參考以下外國及本地機構的規定或指引。

- 歐盟消費者安全科學委員會 (SCCS)
https://ec.europa.eu/health/scientific_committees/consumer_safety_en
- 美國食品藥品監督管理局 <https://www.fda.gov>
- 香港醫務衛生署 <https://www.dh.gov.hk/cindex.html>
- 香港海關 <https://www.customs.gov.hk/tc/home/index.html>
- 香港消費者委員會 <https://www.consumer.org.hk>

產品標籤

香港政府對美髮用品（特別是染髮）有嚴格法例監管，產品標籤必須明示內含的化學成分（☼）及警告字句（⚠️），標明或會引起嚴重敏感反應。故此美髮業從業員可參考產品的標籤，以確定相關的安全標準。

以下是一些產品標籤的舉例



染髮劑標籤

產品選用的簡易原則

以上提及的化學物質及安全標準，可能難於記憶。美髮業從業員可參考一些簡易原則，配合顧客的頭髮頭皮狀況，而選用合適的產品。

頭髮護理產品	選用簡易原則
洗髮水	鹼性 不要太高，以免令頭髮太乾或引致脫髮
護髮素	膠質 不要太重，要多些水份
染髮劑	不含 重金屬 ， 雙氧 不能太高（低於 12%），要符合安全標準
噴髮劑 / 慕絲	酒精 成份不要太重
修護液 / 髮尾油 / 焗油產品	膠質 不要太重或過份油潤

其它須知

1.	細閱產品成分資料。
2.	選用標示生產日期、有效日期和開封後使用期的產品。
3.	使用前先進行測試，把產品（特別是染髮劑）塗於手肘等位置，觀察有否出現紅腫或痕癢，如有便不應使用。
4.	使用時應避免接觸前額、眼睛及耳朵等部位，以免化學成分透過皮膚滲入人體。
5.	留意使用說明書上的劑量及使用時間，避免使用過多及停留太久而引致後遺症。
6.	盡量用天然物質的產品。

B. 導師輔導學員練習

1. 思考題：

- 為什麼不要選用鹼性太高的洗髮水？頭髮 pH 值是 5.5 - 6，鹼性高不就是可以中和酸鹼度嗎？
- 如果染髮劑令皮膚敏感，多數呈現於臉上，用手肘位置測試不夠準確？
- 現在很多地方因種種因素令產品受污染，例如地震、幅射，那麼來自日本的天然產品是否可信呢？

2. 導師帶備頭髮護理產品數瓶到課堂，將學員分成 2-3 人一組，每組針對導師提供的產品檢視其標籤，指出：

- 有關化學成分
- 主要 3-4 種化學物質對護髮美髮的作用（可上網查閱）
- 警告字句及由化學物質可引致的不良反應（可上網查閱）

C. 課外自修建議

- 比較同一類產品（例如洗髮水或染髮劑）但不同牌子的標籤，其化學成分有沒有不同及估計不同的原因。
- 上網查閱資料，比較及記錄歐盟 SCCS 及美國 FDA 對染髮劑的安全標準，並在課堂分享。

導師可提供以下回饋：搜集所得資料的質素及準確性

互動區

那些不含化學物質的草本染髮產品好難上色，往往要用多些時間。如產品留在頭皮上太久不是不好嗎？

（討論方向：需要與客人溝通，解釋要用多些時間的原因，讓客人瞭解和取捨）

導師指引

因為髮型師往往為了滿足顧客要求，難免會濫用一些含化學物質的美髮產品。導師講解安全守則時也會遇到學員有不同意見。建議導師先耐心聆聽學員的經驗，但最終還是要強調專業及確保顧客安全的重要性。

主要資料來源:

1. 歐盟消費品安全條例 https://ec.europa.eu/health/scientific_committees/consumer_safety_en
2. 美國對髮品規例 <https://www.fda.gov/Cosmetics/ProductsIngredients/Products/ucml27988.htm>
3. 消委會 <https://www.consumer.org.hk>
4. 洗頭水中的有害物 <https://kknews.cc/fashion/k3pgjzp.html>
5. 髮質的劃分 <https://kknews.cc/fashion/r95goqx.html>
6. 染髮相關資料 <https://www.cosmeticsinfo.org/products/hair-dyes-and-colors>

III. 評核活動及工具

a. 評核方法

評核項目	課程總分 比重
中期短答題/選擇題/填充題/实操試（單元一相關課堂完結後）	40%
期末短答題/選擇題/填充題/实操試（單元二相關課堂完結後）	60%
課程總分	100%

b. 評核框架

學習課題/ 預期學習成效	評核項目	評核項目比重	
1 - 9 中期試 (註)	- 短答題/選擇題/ 填充題 - 实操試 (以上 2 項佔中期及 期末試總分 40%)	短答題/選擇 題/填充題 (佔中期試總分 40%)	实操試（技巧示範/口試） (佔中期試總分 60%)
10 - 20 期末試 (註)	- 短答題/選擇題/ 填充題 - 实操試 (以上 2 項佔中期及 期末試總分 60%)	短答題/選擇 題/填充題 (佔期末試總分 40%)	实操試（技巧示範/口試/角色 扮演） (佔中期試總分 60%)

註： 中期試總分為 100%，建議及格分數為 50%； 期末試總分為 100%，建議及格分數為 50%

中期及期末实操試評核量規

中期实操試（技巧示範/口試）評核量規，例如按摩、頭皮層清洗等。建議共三題，每題最高 20 分：

中期試	20—16 分	15—10 分	9—0 分（不及格）
表現描述	學員表現的技巧（或描述）正確、熟練、態度專業、完成時間合乎要求。	學員表現（或描述）的技巧正確、能在指定時間內完成、但技巧（或描述）未够熟練。	學員表現（或描述）的技巧不正確；手法不熟練、未能在指定時間內完成。

期末实操試（技巧示範/口試、角式扮演）評核量規，例如溝通技巧、頭髮分析等。建議共三題，每題最高 20 分：

期末試	20–16 分	15–10 分	9–0 分（不及格）
表現描述	學員表現的技巧（或描述）正確、熟練、態度專業、完成時間合乎要求。	學員表現（或描述）的技巧正確、能在指定時間內完成、但技巧（或描述）未够熟練。	學員表現（或描述）的技巧不正確；手法不熟練、未能在指定時間內完成。

c. 評核與預期學習成果的配對

參閱 v 附件 3:「預期學習成效」及「評核工具和內容」配對表

d. 建議評核表現等級

級別	課程總分	表現評級
A	80 – 100 分	優異
B	65 – 79 分	良好
C	50 – 64 分	達標
F	49 分或以下	不及格

e. 建議課程畢業要求

建議學員必須在以下各評核項目取得及格成績（50%），才可以從此課程畢業：

- 在中期試中取得及格成績（佔課程總分比重 40%），並
- 在期末試中取得及格成績（佔課程總分比重 60%）。

如學員於以上兩項評核項目其中一項缺席或取得“不及格”成績，導師可以安排補考。補考辦法由培訓機構自行決定。

f. 評核設計及試題樣本

- 中期試部分，建議題目根據課題 1-9 設計
- 期末試部分，建議題目根據課題 10-20 設計
- 中期試及期末試可以採用相同形式，令學員較易適應及掌握
- 建議筆試試題包括選擇題、填充題、简答题及实操試（技巧示範/口試、角式扮演）
- 導師可以根據實際情況採用不同形式的問題，也可以調節選項數量
- 以下試題樣本供美髮業機構/培訓機構參考

試題樣本 - 選擇題（單元一示例）

(1) 在美髮產品的成份中，佔總成份比例最高的是甚麼？

氨基酸 樟腦 薄荷 水

(2) 酸鹼值多少最符合頭皮的健康需要呢？

pH 5.5-6 pH 4 pH 8.5-9

- (3) 洗頭時，應用_____ (冷水/溫水/熱水)洗濕頭髮，然後把洗頭水
_____ (直接倒在頭上/把洗頭水倒在手掌)，加水使其乳化。
- (4) 護髮素應使用在 _____上，並輕輕按摩，使頭髮吸收營養。
髮根 髮幹 髮尾
- (5) 使用風筒吹頭時，應保持大約 _____的距離。
1吋 5吋 1呎
- (6) 如發現頭髮輕微開叉，應 _____。
立刻剪掉 使用護髮產品補充營養
- (7) 按摩頭部，大多用 _____作輕柔的按摩。
手指腹 手指甲 手掌
- (8) 以下那項活動不會令頭皮受損？
A. 長時間暴曬
B. 每月染髮
C. 充足睡眠
D. 經常抓癢頭皮
- (9) 以下那項有關頭皮屑的陳述是不對的？
A. 油性頭皮的人較少有頭皮屑
B. 頭皮油脂分泌過盛，使皮屑芽孢菌過度生長
C. 長期染髮的人會較易有化學物質殘留於頭皮上，導致頭皮發炎
- (10) 在什麼情況下不能用顆粒磨砂霜護理頭皮？
A. 頭髮乾淨的時候
B. 頭皮有損傷
C. 染髮前
- (11) 為什麼頭皮屑問題要處理？
A. 不雅觀
B. 會阻礙頭髮生長
C. 會傳染
D. 會產生異味

- (12) 軟化護理頭皮意思是？
- A. 強力去角質
 - B. 軟化角質
 - C. 去除皮脂
- (13) 以下那種情況會有脫髮可能？
- A. 睡眠過多
 - B. 過度染髮
 - C. 家族遺傳
 - D. 按摩頭皮
- (14) 健康的頭髮需要營養，而養份可從以下方法攝取：
- A. 護髮產品
 - B. 多晒太陽
 - C. 均衡飲食
 - D. 每天服用維他命
- (15) 以下那項有關脫髮的陳述是對的？
- A. 男性脫髮一般有七個階段
 - B. 女性亦有脫髮問題
 - C. 脫髮與生活習慣無慣
 - D. 脫髮一般不會頭頂光禿
- (16) 如何預防脫髮？
- A. 勤梳理頭髮
 - B. 多吃含豐富蛋白質的食物
 - C. 減少洗髮
 - D. 減少染髮、電髮和吹髮
- (17) 通過飲食，可吸收頭髮需要的甚麼營養？
- A. 蛋白質
 - B. 水份
 - C. 鋅
 - D. 鐵

試題樣本 - 填充題 (單元一示例)

- (1) 一般頭髮分為那幾種髮質？
-

- (2) 洗頭水的泡沫越多越能潔淨頭髮嗎？為甚麼？
- _____
- (3) 護髮素應均勻地塗抹在頭髮中部和_____；避免把護髮素塗於_____部分。
- (4) 頭皮按摩器分為_____式和_____式。
- (5) 使用蒸氣機時，避免溫度_____。
- (6) 頭髮呈_____和_____分叉，便是受損嚴重了。
- (7) 護髮素含有_____，是組成頭髮的主要成分。
- (8) 按摩頭皮，有助加速_____，有利於_____的生長。

試題樣本 - 简答题（單元一示例）

- (1) 一位顧客對你說：「我想留長頭髮，但頭髮總是長的很慢。是甚麼原因呢？」你會如何解釋頭髮生長週期及速度使客人明白留長頭髮也需時間？
- (2) 一位顧客對你說：「我最近節食減肥，已成功減了4公斤，但發覺髮質變差，而且容易掉髮」。你會針對健康頭髮主要因素，如何簡單地回應？
- (3) 如產品標籤沒有儲存指示，你會如何處理？
- (4) 為何不直接找供應商查詢其產品是否含會引致不良反應的化學物質？
- (5) 為什麼標籤未必顯示產品含有二噁烷？
- (6) 一般洗髮水可致敏的防腐劑是什麼？
- (7) 香港那個組織會為產品作測試及提供既安全又性價比較高的洗髮水建議

針對以下問題，在空格填上「對」或「錯」，如答案是「錯」，請解釋原因

- (1) 用潔淨力強的洗髮水護理受損的髮質

(2) 客人一定要到髮廊做服務後護理

(3) 作為美髮業從業員要有心理準備，雙手會粗糙的，這是無法避免的事

(4) 髮廊每天下班會有工作人員清潔地上的頭髮碎及漬水，髮型師及助理都不用理會或找人清理

(5) 如戴口罩會令我的面部皮膚敏感。於工作時如非必要的話，我不會戴上

試題樣本 - 實操試 (單元一示例)

1. 技巧示範 - 按摩技巧:

學員以教習頭或按摩頭示範撫按法及旋轉法替顧客提供頭部按摩服務。過程中學員須展示優良服務態度及注意衛生及安全 (10 分鐘)

2. 技巧示範 - 頭皮層的清洗技巧:

學員以教習頭示範針對頭皮層的清洗方法。過程中學員須展示優良服務態度及注意衛生及安全 (10 分鐘)

3. 技巧描述 (口試) - 脫髮及護理 (或以筆試代替):

導師預備一套不同脫髮階段的相片，學員解釋:

- 所屬的脫髮階段
- 一般脫髮的可能原因
- 預防脫髮的方法

(10 分鐘)

4. 技巧描述 (口試) - 護理產品標籤 (或以筆試代替):

導師預備一套頭髮護理產品的相片，學員抽取其中一張並檢視其標籤，指出標籤提供的資料，包括產品種類、產品內容、成份和含量、生產日期及有效日期、警告字句、提示消費者產品的潛在危險等。

(10 分鐘)

試題樣本 - 選擇題/短答題 (單元二示例)

* 請圈出你認為合適的答案

1. 溝通是一個_____的過程。
單向 雙向 只是接收
2. 與顧客交談什麼情況下適用開放式提問?
展開話題 取得 " 是 " 或 " 否 " 的答案 取得更多資訊
3. 以下那些用語是與顧客溝通禁忌?
你頭髮個色咁黃一定唔係我做 對不起 點呀! 今次又想玩咩呀!
4. 聆聽要...
保持眼神接觸 點頭示意 覆述要點
5. 在一般對於頭髮和頭皮問題的討論中, 髮型師雖已知問題所在, 仍...
要假裝不知情 需按照不同的情況提供合適的建議 可兜圈問一些其它問題

* 在空格填上「對」或「錯」, 如答案是「錯」, 請解釋原因

1. 運動後洗髮可借用別人的梳子。

2. 頭皮痕癢可能是受到細菌感染。

3. 女性脫髮可能是因為女性荷爾蒙失調所致。

4. 每星期到髮廊護理頭髮, 並購買滋潤成份高的產品在家護髮。
洗髮後不用沖掉所有護髮品, 好讓頭髮受保護。

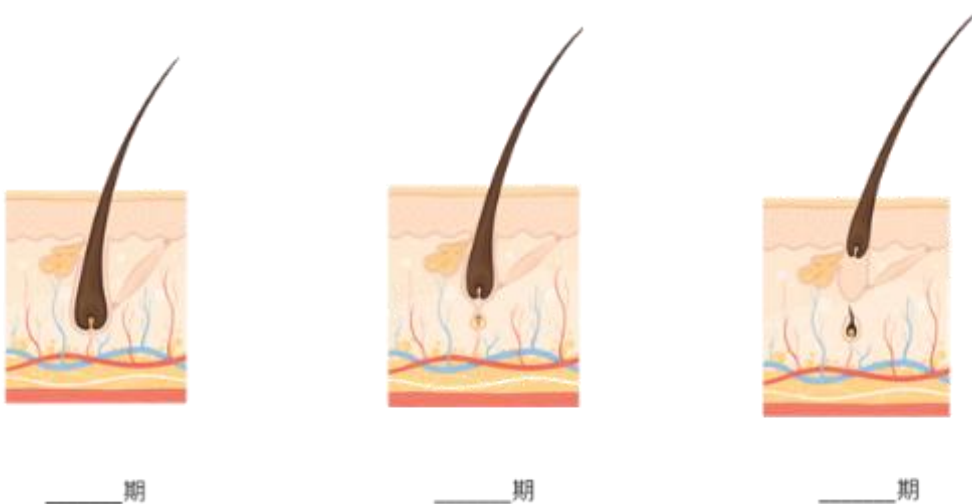
5. 判斷顧客頭髮及頭皮是否受損, 最好多問問題以瞭解原因。

6. 只有油性頭髮的人才會有頭皮屑。
-
7. 不論甚麼髮質，都需要天天洗頭。
-
8. 天天做深層護理，頭髮才健康。
-
9. 洗頭前，用梳子梳開頭髮，有按摩作用及帶走頭髮上的灰塵和污穢。
-
10. 用高溫熱水洗髮，又舒服，又可以沖走油脂。
-
11. 避免把護髮素塗在頭皮部份。
-
12. 一般護髮產品應放置於溫暖的地方。
-
13. 用護髮或焗油產品時，一般需配合加熱工具，待 15-20 分鐘後清洗。
-
14. 有些護髮產品是沒有到期日 (Expiry Date) 的。
-
15. 護髮產品的保存期 (Shelf Life) 視乎生產商的製造過程而定。
-

試題樣本 - 填充題 (單元二示例)

1. 作分析前，髮型師需 _____ 和 _____ 以了解顧客問題。
2. 專業檢測儀器可檢查 _____ 和 _____ 的健康狀態。

3. 如頭髮輕度受損，頭髮毛鱗片會 _____ 。
4. 中度和嚴重受損頭髮應定期做 _____ 。
5. 分子結構細小的護理產品可 _____ 頭髮皮質層，填補受損的空洞。
6. 一般深層護理需配合 _____ 、 _____ 或 _____ 來操作。
7. 油脂分泌過盛會導致 _____ 、 _____ 、 _____ 等問題。
8. 從檢測儀器可見到敏感性頭皮是怎樣的？
_____ 。
9. 毛囊只有 _____ 根頭髮，或 _____ 變得疏遠，有機會有脫髮危機。
10. 頭皮問題可用甚麼產品來護理？ _____ 。
11. 請辨認出下圖屬於那個頭髮生長的週期：



試題樣本 - 简答题（單元二示例）

1. 如產品標籤沒有儲存指示, 你會如何處理?

2. 為何不直接找供應商查詢其產品是否含會引致不良反應的化學物質?

3. 為什麼標籤未必顯示產品含有二噁烷?

4. 一般洗髮水可致敏的防腐劑是什麼?

5. 香港那個組織會為產品作測試及提供既安全又性價比較高的洗髮水建議給使用者?

6. 為什麼不要選用鹼性太高的洗髮水? 頭髮 pH 值是 5.5 - 6, 鹼性高不就可以中和酸鹼度嗎?

7. 如果染髮劑令皮膚敏感, 多數呈現於臉上, 用手肘位置測試不夠準確?

8. 現在很多地方因種種因素令產品受污染, 例如地震、幅射, 那麼來自日本的天然產品是否可信呢?

9. 請列出皮膚、頭皮和頭髮的功能:

皮膚: _____

頭皮: _____

頭髮: _____

10. 那種髮質會產生頭皮屑？請解釋其原因。

11. 假設男顧客的脫髮情況已是第六階段（第 7 及 12 課），即是光禿部份不斷擴展，與前額部份相連，你如何從頭髮生長週期的角度來分析顧客的頭髮狀況？

試題樣本 - 實操試（單元二示例）

1. 技巧示範 - 為顧客提供頭髮及頭皮護理服務（角式扮演）：

導師預備 3 張髮質圖片，分別為乾性、油性及受損（第 8 課的相關照片）。學員（A）抽取一張，與導師或另一學員（B）進行角式扮演。學員（A）扮演髮型師，導師或學員（B）扮演顧客。

學員（A）與顧客進行以下互動：

- a) 學員按抽取的圖片，識別顧客的髮質（假設顧客的髮質與圖片所示相同）。
- b) 針對該種髮質，學員有什麼護理服務建議給顧客？
- c) 學員會建議使用什麼產品？學員須解釋建議產品適合該種髮質的理由，及產品符合安全標準。
- d) 如顧客同意建議，學員為顧客提供頭髮及頭皮護理服務（以口述或實操進行服務流程）。
- e) 學員有什麼服務後的護理建議給顧客？會介紹什麼護理產品（如：洗頭水、護髮素等）？
- f) 在以上互動過程中，導師亦觀察學員有沒有表現出專業和適當的溝通技巧。

2. 技巧示範 - 溝通技巧（角式扮演）：

導師預備一套情境卡，寫上不同的問題與相關的生活習慣、職業、娛樂喜好、飲食喜好等。學員（A）抽取一張，與另一學員（B）進行角式扮演。學員扮演髮型師，學員 B 扮演顧客。學員（A）嘗試運用不同的溝通技巧，探知客人的問題來源。
（10 分鐘）

3. 技巧描述（口試）- 頭髮 / 頭皮分析（或以筆試代替）：

導師預備一套問題頭髮 / 頭皮的相片，學員抽取二張，解釋何種問題，可能成因和處理方法。學員會建議顧客留意或避免什麼行為，以減低頭髮 / 頭皮的問題。
（10 分鐘）

4. 技巧描述（口試）－ 深層護理（或以筆試代替）：

導師預備教習頭，學員解釋什麼是深層護理，它包括那些程序，每個程序要留意些什麼，和在什麼情況下學員會建議顧客做深層護理。

（10分鐘）

5. 技巧描述（口試）－ 頭髮及頭皮護理儀器（或以筆試代替）：

導師預備一套頭髮及頭皮護理儀器的相片，學員抽取三張，解釋它們的用途、安全使用方法及技術。

（10分鐘）

IV. 輔助學習資料

a. 教學器材及設施

- 教室或實習美髮場地/設施
- 視像器材
- 圓枱、方枱
- 每課需要的頭髮及頭皮護理產品、常用的護理工具、儀器及其它要求
- 工具、儀器清單：
 1. 20人的教室連檯、椅及視像器材
 2. 各種頭髮頭皮護理產品或圖片，例如洗頭水/洗髮水、護髮素、染髮劑等。
 3. 各種頭髮頭皮護理儀器工具或圖片，例如加熱器，微霧機，陶瓷電髮機，電熱棒，蒸氣機等。
 4. 教習頭及按摩頭（有頭髮及沒有頭髮的都要備用）

b. 示範短片

示範短片下載/觀看網址：

	短片	學習要點	附註
1	頭部按摩技巧	協助學員掌握美髮業頭部按摩常用手法，包括： <ul style="list-style-type: none">● 撫按法● 旋轉法	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
2	向顧客建議護理產品	協助學員掌握以下技巧： <ul style="list-style-type: none">● 向顧客提供適當的頭部護理建議● 向顧客提供適當的產品建議	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
3	溝通技巧（聆聽及提問）	協助學員掌握以下「溝通」技巧： <ul style="list-style-type: none">● 聆聽● 提問● 探討顧客的問題和需要● 觀察顧客的行為/反應	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁

4	頭髮及頭皮護理 溝通魔術語	協助學員明白與顧客溝通時，需保持良好的警覺性。掌握什麼是合適的說話和什麼是不合適的說話。	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
---	------------------	--	-------------------

c. 輔助學習記憶咭/二維碼咭/手機應用程式工具咭

- 於相關課題內提供

V. 附件

附件 1: 能力單元 105355L2

名稱	掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序
編號	105355L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。從業員必須在髮型師指導下，為顧客進行頭髮及頭皮護理服務。
級別	2
學分	6(僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解頭髮及頭皮一般護理方法及程序 <ul style="list-style-type: none"> • 認識頭髮和頭皮的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 皮膚的基本結構 • 頭髮的基本結構 • 頭髮的物理性結構 • 頭髮的化學性結構 • 頭髮的生長週期及速度 • 髮質種類及其結構特徵，如：油性、中性、乾性、損壞髮質 • 健康頭髮的主要因素，如：飲食、環境 • 認識常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法 • 瞭解常用的頭髮及頭皮護理產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 常見的護理產品種類，如：正常/油性/乾燥/損壞髮質的洗髮水、表層/深層護髮素 • 各種洗髮水及護髮素的效用、成份及使用方法 • 一般美髮化學用品對頭髮及頭皮的作用及影響 • 認識酸鹼(pH值)對頭髮及頭皮的影響 • 瞭解常用的頭髮及頭皮護理工具、儀器的效用、使用技巧及禁忌 • 明白頭髮的基本護理方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 清潔頭髮的正確方法及應注意事項 • 開叉及受損頭髮的區別及護理方法 • 補充頭髮必要成份及鞏固頭髮的技巧和程序 • 頭部按摩的種類、技巧及效用，如：撫按法、旋轉法等 • 瞭解頭皮的一般護理方法，如： <ul style="list-style-type: none"> • 頭皮受損的成因 • 頭皮屑成因及一般護理方法 • 各種特效頭皮表層護理產品的功用及效果 • 認識早期脫髮及一般護理方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 脫髮的階段和成因，如：外在的因素、自然環境影響及不當處理頭髮等 • 預防脫髮的方法 • 頭髮所需的營養 2. 進行頭髮及頭皮護理 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠識別顧客的髮質，向顧客提供適當的護理建議及選擇合適的護理產品 • 在髮型師的指導下，選取適當的護理產品及方法，並按照個人及作業的衛生守則，為顧客進行頭髮及頭皮護理服務 • 向顧客說明服務後的護理建議 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> • 確保所選用的頭髮及頭皮護理產品符合安全標準
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • (i) 能夠瞭解顧客的頭髮及頭皮狀況，掌握頭髮及頭皮的一般護理方法及程序，在指導下，為顧客提供頭髮及頭皮護理服務； • (ii) 能夠向顧客提供頭髮及頭皮的護理方法及預防早期脫髮的方法；及 • (iii) 能夠在髮型師的指導下，按照顧客的髮質需要，向顧客介紹合適的頭髮護理產品，如：洗頭水、護髮素等。

附件 2：能力單元 105357L3

名稱	處理一般性問題頭髮和頭皮
編號	105357L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。此能力的應用涉及一些判斷及分析能力。能夠為顧客提供一般性問題頭髮和頭皮的護理服務，並因應情況所需，建議顧客向專業人士尋求治理。
級別	3
學分	6(僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解問題頭髮及頭皮的護理知識 <ul style="list-style-type: none"> 瞭解頭髮及頭皮的專業知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> 頭髮、頭皮及皮膚的功能、結構及相互關係 髮質種類、頭髮的生長週期、速度 健康髮質的因素，如：具彈力、保水、柔軟與光澤等 瞭解髮質與髮色異常的成因及特徵，包括： <ul style="list-style-type: none"> 受損原因，如：紫外線、化學劑、油脂、酸鹼度等 受損行為，如：游泳、日曬、洗、燙、染等 受損狀態，如：乾燥、變黃、斷裂、分叉等 明白一般性問題頭髮和頭皮的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> 頭髮和頭皮的不正常現象 <ul style="list-style-type: none"> 一般性問題頭髮及頭皮的種類和成因，如：細菌、真菌、失調及過濾性病毒等 脫髮的不同階段和成因，包括：外在因素、自然環境影響及不當處理頭髮等 衡量及判斷頭髮及頭皮受損程度的方法及技巧，如：油、皮屑、敏感、掉髮、手術後的傷口處理等 處理一般性問題性頭髮及頭皮的方法和技巧 瞭解護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧，如：深層護理、極乾/極油/曾受細菌感染的頭髮及頭皮 認識髮質及髮色異常的預防及護理方法，如：食物營養、食療、美髮產品、生活習慣、洗髮步驟等 認識頭髮及頭皮護理儀器的用途、安全使用方法及技術，如：紅外線儀器、紫外燈等 瞭解常用的頭髮及頭皮產品護理知識，包括：成份、效用、適用範圍、使用方法、安全貯存方法及禁忌等 明白預防傳染病之方法 瞭解護理頭髮及頭皮儀器的日常清潔及保養方法 處理一般性問題頭髮和頭皮 <ul style="list-style-type: none"> 分析顧客的頭髮及頭皮狀況，按照顧客的需要，為顧客選擇合適的護理產品、工具及儀器 觀察及分析顧客頭髮及頭皮的受損程度、問題種類等，並掌握問題頭髮及頭皮的處理方法及技巧，並按照個人作業及衛生守則，運用合適的護理產品和儀器，為顧客進行問題頭髮護理服務 掌握顧客溝通技巧，以瞭解導致問題頭髮和頭皮的成因，向顧客提供日常的護理及保健建議 與顧客進行良好的溝通，因應情況所需，建議顧客尋求有關專業人士治理 按照產品製造商指引，貯存頭髮及頭皮護理產品 按照儀器製造商指引，進行日常清潔及保養 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> 確保所選用的頭髮護理產品符合安全標準，並能改善/舒緩顧客頭髮和頭皮的一般問題
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠掌握一般性問題頭髮和頭皮的護理方法及技巧，使用合適的護理產品和儀器，為顧客提供所需的護理服務； (ii) 能夠向顧客提供問題頭髮和頭皮的日常護理方法，因應顧客的情況，建議顧客尋求有關專業人士治理；及 (iii) 能夠根據製造商指引，正確地存放護理產品，清潔及保養美髮護理儀器。

附件 3:「預期學習成效」及「評核工具和內容」配對表

能力單元 105355L2 《掌握頭髮及頭皮一般護理方法及程序》

課題	預期學習成效	綜合成效要求(評審局建議)	評核工具和內容
1&2	<ul style="list-style-type: none"> 認識頭髮和頭皮的基本知識,包括: 認識常見的頭髮及頭皮受損原因及一般處理方法 	<p>(i) 能夠瞭解顧客的頭髮及頭皮狀況,掌握頭髮及頭皮的一般護理方法及程序,在指導下,為顧客提供頭髮及頭皮護理服務;</p> <p>(ii) 能夠向顧客提供頭髮及頭皮的護理方法及預防早期脫髮的方法;及</p> <p>(iii) 能夠在髮型師的指導下,按照顧客的髮質需要,向顧客介紹合適的頭髮護理產品,如:洗頭水、護髮素等。</p> <p>(建議重點)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题
3	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解常用的頭髮及頭皮護理產品 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题
4	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解常用的頭髮及頭皮護理工具、儀器的效用、使用技巧及禁忌 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题
5	<ul style="list-style-type: none"> 明白頭髮的基本護理方法 認識頭部按摩的種類、技巧及效用,如:撫按法、旋轉法等 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题 實操試技巧示範 - 按摩技巧
6	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解頭皮的一般護理方法 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题
7	<ul style="list-style-type: none"> 認識早期脫髮及一般護理方法 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题 實操試技巧描述(口試) - 脫髮及護理
8	<ul style="list-style-type: none"> 能夠識別顧客的髮質,向顧客提供適當的護理建議及選擇合適的護理產品 在髮型師的指導下,選取適當的護理產品及方法,並按照個人及作業的衛生守則,為顧客進行頭髮及頭皮護理服務 向顧客說明服務後的護理建議 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题 實操試技巧示範 - 頭皮層的清洗技巧
9	<ul style="list-style-type: none"> 確保所選用的頭髮及頭皮護理產品符合安全標準 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 简答题 實操試技巧描述(口試) - 護理產品標籤

能力單元 105357L3 《處理一般性問題頭髮和頭皮》

課題	預期學習成效	綜合成效要求	評核工具和內容
10	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解頭髮及頭皮的專業知識… 	<p>(i) 能夠掌握一般性問題頭髮和頭皮的護理方法及技巧，使用合適的護理產品和儀器，為顧客提供所需的護理服務；</p> <p>(ii) 能夠向顧客提供問題頭髮和頭皮的日常護理方法，因應顧客的情況，建議顧客尋求有關專業人士治理；及</p> <p>(iii) 能夠根據製造商指引，正確地存放護理產品，清潔及保養美髮護理儀器。</p> <p>(建議重點)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題
11	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解髮質與髮色異常的成因及特徵… 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題
12	<ul style="list-style-type: none"> 明白一般性問題頭髮和頭皮的知識… 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題
13	<ul style="list-style-type: none"> 明白處理一般性問題頭髮及頭皮的方法和技巧 瞭解護理各種頭髮及頭皮的方法及技巧… 明白預防傳染病之方法 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題 實操試技巧描述（口試）- 深層護理方法及程序
14	<ul style="list-style-type: none"> 認識髮質及髮色異常的預防及護理方法… 認識頭髮及頭皮護理儀器的用途、安全使用方法及技術… 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題 實操試技巧描述（口試）- 頭髮及頭皮護理儀器的用途、使用方法及技術
15	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解常用的頭髮及頭皮產品護理知識… 按照產品製造商指引，貯存頭髮及頭皮護理產品 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題
16	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解護理頭髮及頭皮儀器的日常清潔及保養方法 按照儀器製造商指引，進行日常清潔及保養 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題
17	<ul style="list-style-type: none"> 分析顧客的頭髮及頭皮狀況，按照顧客的需要，為顧客選擇合適的護理產品、工具及儀器 觀察及分析顧客頭髮及頭皮的受損程度、問題種類等，並掌握問題頭髮及頭皮的處理方法及技巧，並按照個人作業及衛生守則，運用合適的護理產品和儀器，為顧客進行問題頭髮護理服務 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題 實操試技巧描述（口試）- 頭髮 / 頭皮分析 實操試技巧示範 - 為顧客提供頭髮及頭皮護理服務（角式扮演）
18&19	<ul style="list-style-type: none"> 掌握顧客溝通技巧，以瞭解導致問題頭髮和頭皮的成因，向顧客提供日常的護理及保健建議 與顧客進行良好的溝通，因應情況所需，建議顧客尋求有關專業人士治理 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題 實操試技巧示範 - 溝通技巧（角式扮演）
20	<ul style="list-style-type: none"> 確保所選用的護理產品符合安全標準，並能改善/舒緩顧客頭髮和頭皮的一般問題 		<ul style="list-style-type: none"> 選擇題 填充題 / 短答題